

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS
MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA

AUTORES

WILLIAM EMIRO CALDERA MARTINEZ

ALEX ABRAHAN BARRIOS ROMERO

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
BARRANQUILLA, COLOMBIA

2019

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS
MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA

AUTORES

WILLIAM EMIRO CALDERA MARTINEZ

ALEX ABRAHAN BARRIOS ROMERO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR(ES)

MILDRED GARIZABAL DONADO

JORGE OTÁLORA BELTRÁN

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
BARRANQUILLA, COLOMBIA

2019

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Agradecimientos

A mi madre Sobeida Romero de Barrios que me dio la vida y su incansable lucha por hacerme una persona de bien, a mis hermanas María Cecilia, Rosa Mercedes, a mis hermanos Jorge Aquiles, Reynaldo José, Iván Roberto Barrios Romero por su incondicionalidad y apoyo en todas las circunstancias. . . a mi padre Jorge Barrios Pacheco que ya no está con nosotros de cuerpo presente pero sé que desde el cielo está festejando este gran paso en mi vida académica y profesional, a mi compañero de tesis William Caldera por tantas enseñanzas , pero sobre todo a Dios . . . Muchas gracias.

ALEX ABRAHAN BARRIOS ROMERO

Doy gracias a Dios y a la Universidad de Costa por su apoyo incondicional en este logro tan importante en mi vida académica y profesional para ser mejor persona y poder transformar mi vida con lo aprendido en esta Maestría en Administración, gracias a mi esposa Erika Patricia Orozco Cantillo y mi hijo Mathias David Caldera Orozco por estar siempre a mi lado en este proceso de acompañamiento y comprender que todo este esfuerzo es por ellos, también doy gracias por tener un gran compañero de trabajo de grado quien se convirtió en un gran amigo y familia, a nuestros docentes y tutores quien con sus enseñanzas pudimos fortalecer nuestro conocimiento y ser mejores personas cada día para transformar una mejor Colombia.

WILLIAM EMIRO CALDERA MARTINEZ

Resumen

Teniendo en cuenta las necesidades del sector cooperativo, en nuestra investigación buscamos fortalecer la responsabilidad social empresarial en las cooperativas multiactivas en la ciudad, cuyo estudio arrojó que tanto en las dimensiones internas y externas estas cooperativas tienen muchas falencias, el cual nos llevó a evaluar cada uno de los indicadores que en nuestra investigación está plasmada, cabe resaltar que esta investigación la vamos a socializar y compartir con esas cooperativas que nos abrieron la Puerta. Para mejorar lo administrativo y sobre todo que tomen conciencia sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial en las cooperativas con todos sus stakeholders

Palabras clave: Responsabilidad social, éticas, stakeholders, asociados, ambiental

Abstract

Taking into account the needs of the cooperative sector, in our research we seek to strengthen corporate social responsibility in multi-activity cooperatives in the city, whose study showed that both internal and external dimensions are cooperatives have many flaws, which led us to evaluate each One of the indicators that is reflected in our research, it should be noted that this research is going to be socialized and shared with those cooperatives that opened the Door. To improve administrative matters and, above all, to become aware of the importance of corporate social responsibility in cooperatives with all their stakeholders

Keywords: Social responsibility, ethics, stakeholders, partners, environmental

Tabla de contenido

Lista de tablas y figuras.....	10
Introducción.....	11
1. El problema.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del Problema	17
1.3. Sistematización del Problema	17
2. Objetivos del Proyecto.....	17
2.1. Objetivo General.....	17
2.2. Objetivos Específicos.....	17
3. Justificación.....	18
4. Delimitación de la Investigación.....	19
5. Marco Referencial.....	20
5.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial en Cooperativas	20
5.2. Fundamentación teórica	23
5.2.1.1. Valores y Principios Cooperativos.....	27
5.2.1.2. Valores Cooperativos	27
5.2.1.3. Principios Cooperativos	28
5.2.1.4. Clasificación de las Cooperativas Según el nivel de Activos.....	29
5.2.1.5. Responsabilidad social empresarial: concepto	30
5.2.1.6. Principios básicos de la responsabilidad social empresarial	32
5.2.1.7. Beneficios de la responsabilidad social empresarial.....	34
5.2.1.8. Evolución cronológica de responsabilidad social corporativa	34
5.2.1.9. Clasificación teórica de la responsabilidad social	36
5.2.1.10. Teorías Instrumentales	36
5.2.1.11. Teorías de Carácter Político	36
5.2.1.12. Teorías integradoras.....	37
5.2.1.13. Teorías éticas y Morales en los Negocios	37
5.2.1.14. Modelos de responsabilidad social empresarial	37
5.2.1.15. La triple línea de resultados.....	39
5.2.2. Responsabilidad social y los grupos de interés (stakeholders)	40
5.2.2.1. Grupos de interés internos de la Responsabilidad Social Empresarial	44
5.2.2.1.1. Empleados	45
5.2.2.1.2. Accionistas o propietarios.....	45

5.2.2.2. Grupos de interés externos de la Responsabilidad Social Empresarial	46
5.2.2.2.1. Clientes, proveedores y competidores	46
5.2.2.2.2. Comunidad Local	47
5.2.2.2.3. Comunidad global.....	48
5.2.3. Dimensiones internas la responsabilidad social empresarial	48
5.2.3.1. Áreas de Empleados.....	48
5.2.3.1.1. Gestión de talentos humanos.....	49
5.2.3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo	50
5.2.3.1.3. Adaptación al cambio	50
5.2.3.1.4. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales	52
5.2.3.2. Área de Accionistas	52
5.2.3.2.1. Retribución del capital	53
5.2.3.2.2. Transparencia de información.....	53
5.2.3.2.3. Inversiones éticas.....	54
5.2.4. Área de la dimensión externa de los grupos de interes de las RSE.....	54
5.2.4.1. Clientes, proveedores y competidores	55
5.2.4.1.1. Derechos Humanos	56
5.2.4.1.2. Problemas ecológicos	56
5.2.4.2. Comunidad Local.....	57
5.2.4.2.1. Empleo	57
5.2.4.2.2. Preservación del medio ambiente	57
5.2.4.2.3. Colaboración con proyectos comunitarios.	58
5.2.4.3. Comunidad global.....	58
5.2.4.3.1. Colaboración directa con organizaciones internacionales	58
5.2.4.3.2. Promoción de la Responsabilidad Social Empresarial a través de redes internacionales.	59
6. Aspectos metodológicos.....	61
6.1. Enfoque	61
6.2. Tipo de Estudio.....	62
6.3. Diseño	62
6.4. Fuentes Primarias.....	63
6.5. Fuentes Secundarias.....	63
.....	64
6.6. Herramientas de Recolección	64
6.7. Confidencialidad de los Datos.....	65

6.8. Herramientas de procesamiento de datos	65
6.9. Población y muestra.....	67
6.10. Operacionalización de la variable	67
7. Resultados.....	69
8. Conclusiones.....	94
9. Recomendaciones.....	96
Referencias.....	97

Lista de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1 Origen del cooperativismo	24
Tabla 2. Principios de la RSE	33
Tabla 3. Evolución cronológica del concepto de responsabilidad social corporativa	34
Tabla 4. Modelos de empresas y responsabilidad social.....	38
Tabla 5. Tipos de stakeholders según Mitchell	43
Tabla 6. Baremo de interpretación.....	67
Tabla 7. Operacionalización de la Variable	68
Tabla 8. Subdimensión: Empleados.....	69
Tabla 9. Subdimensión: Accionistas.	73
Tabla 10. Subdimensión: Clientes, Proveedores y Competidores.	77
Tabla 11. Subdimensión: Comunidad Local	80
Tabla 12. Subdimensión: Comunidad Global.....	83
Tabla 13. Estrategias	91

Figuras

Figura 1 Tipos de stakeholders según sus atributos.....	42
Figura 2. Etapas de la investigación. Elaboración propia (2019)	64
Figura 3.Áreas Internas	76
Figura 4.Áreas de las dimensiones Externas	85
Figura 5. Responsabilidad Social Empresarial	87

Introducción

Actualmente la interacción entre individuos, sociedad, medio ambiente y desarrollo de actividades económicas, está cambiando hacia el mejoramiento de la calidad de vida del ser humano, satisfaciendo sus necesidades y velando por el cuidado del medio ambiente, para garantizar el bienestar de las generaciones futuras, es aquí donde toma especial relevancia la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aplicada por diferentes empresas que vigilan el impacto del desarrollo de su actividad económica en la sociedad, el medio ambiente y la economía a sus stakeholders.

Los organismos internacionales como la Organización de Naciones Unidas (ONU), Food and Agriculture Organization (FAO), la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), en los planes y programas futuros como: “Agenda 2030 para el desarrollo sostenible” de la ONU y “Visión 2020” de ACI Américas, han reconocido la importancia del papel que juegan las cooperativas en el desarrollo económico, social y ambiental de los países, para reducir la pobreza, el hambre y la inequitativa distribución de la riqueza.

En Colombia, también existen organismos encargados de direccionar los objetivos de las organizaciones hacia los lineamientos internacionales, a través de planes como el “Plan Nacional de Fomento a la Economía Solidaria Planfes (2017-2032), el Programa “Cooperativas por Colombia 2016-2020”. El organismo encargado del control y vigilancia es la Superintendencia de economía solidaria (Supersolidaria), encargada de supervisar el desempeño de las empresas pertenecientes a la economía solidaria como: las cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutuas, de las cuales las cooperativas representan el 96.3% (Confecoop, 2014).

Este trabajo de investigación se realizó con el propósito de conocer la situación actual de las pequeñas cooperativas multiactivas de la ciudad de Barranquilla, en lo que se refiere a la aplicación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, considerando que la mayoría de estudios de caso son para grandes empresas, esta investigación desea profundizar en el conocimiento de la forma cómo las pequeñas cooperativas implementan la RSE, de igual forma, este tipo de organizaciones, hacen contribuciones importantes a la sociedad, a través de sus principios, valores, prestando servicios que benefician a sus asociado, clientes, trabajadores y colaboradores, al igual que contribuyen con la generación de empleo, se hace pertinente saber si están aprovechando su condición de cooperativa para convertir la RSE en un elemento a favor para el desarrollo de sus actividades.

A pesar del importante papel que juegan las cooperativas en la sociedad, se pudo determinar con la literatura que existen casos de cooperativas que tienen dificultades a la hora de aplicar a cabalidad sus principios e implementar las actividades de RSE como parte de la estrategia corporativa.

Esta investigación se desarrolló con un tipo de estudio descriptivo, la población está constituida por las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla y la muestra fue por conveniencia de 19 cooperativas Multiactivas, a las cuales se les aplica la técnica de recolección de la información de encuesta, información que será tabulada y graficada con la herramienta informática de Excel.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizará esta investigación la cual tiene como objetivo general proponer estrategias de la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla. En líneas generales de argumentos, es preciso saber de qué forma las

Cooperativas Multiactivas están implementando la RSE, dentro de este contexto, la investigación se estructura de la siguiente manera:

En primera instancia se definirá el problema; donde se expone el planteamiento, formulación y sistematización; objetivos, la justificación y por último la delimitación de la investigación.

Seguidamente se hace referencia al marco referencial, donde se mencionan los antecedentes y la fundamentación teórica relacionada con cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación.

Continuamente, se presenta el aspecto metodológico donde se plasma la metodología que guio el desarrollo de la variable Responsabilidad Social Empresarial, en este aparte se estructuró el enfoque, tipo y diseño de investigación, fuentes primarias y secundarias, procedimiento, herramientas de recolección, confidencialidad de los datos, herramientas de procesamiento de datos, baremo de interpretación, universo, muestra y unidad de análisis y Operacionalización de la variable.

Y por último se plasmaron los resultados de acuerdo con cada uno de los objetivos específicos, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y finalmente los anexos.

1. El problema

1.1.Planteamiento del problema

El hombre es un ser social que requiere cooperar con otros para satisfacer necesidades en común, es así cómo busca formas de organizarse para conseguir objetivos en conjunto. De ahí el Cooperativismo como forma de organización legal que logra armonizar intereses comunes entre los hombres, basado en los valores como: ayuda mutua, esfuerzo propio, solidaridad, equidad, justicia social y compromiso entre individuos, siendo el resultado de un largo proceso histórico en el cual el hombre ha demostrado su espíritu asociativo y solidario, generando diversas formas de organización social y económica (Delgado, 2015).

Desde su formación en 1844 las cooperativas se guiaron por principios y valores, simples y efectivos, que fueron reformulados en 1995 por la Asociación Cooperativa Internacional (ACI), los cuales se describen como: 1- adhesión voluntaria, 2- control democrático de los miembros, 3- participación económica de los miembros, 4- autonomía e independencia, 5- educación e información, 6- cooperación entre cooperativas y 7- compromiso con la comunidad.

Estos principios cooperativos, tienen gran impacto social, económico y ambiental, al compararlos con los principios que propone la Comisión Europea para la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial RSE propuesto por autores como: Server y Capó (2009), de igual forma, Mozas y Puentes (2010) concluyen que la responsabilidad social corporativa está inmersa en los valores y principios cooperativos. Puesto que la RSE es “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”, (Comisión Europea, 2011).

Desde esta perspectiva, por su naturaleza, las cooperativas serían el ejemplo más real de la aplicación del concepto de responsabilidad social empresarial, como se evidencia en el trabajo

realizado por Iturrioz y Dopacio (2009), quienes encontraron que las cooperativas cumplen con los aspectos de RSE como remuneración justa, decisiones democráticas, relación con proveedores, socios y clientes, medio ambiente y comunidad.

Sin embargo, en estudios relacionados con la aplicación de las prácticas de RSE en cooperativas, se ha evidenciado que las mismas no tienen registro de participación de los asociados y/o trabajadores en la elaboración de planes estratégicos cooperativos, ni colaboración con otras entidades para mejorar la ética empresarial. (Pérez et al., 2009). Asimismo, las cooperativas, también presentan deficiencias a la hora de documentar sus políticas, sin embargo, cuentan con los elementos para hacerlo, suelen ser empresas transparentes, participativas y con buen gobierno corporativo. (Rives et al., 2012).

Según estudio realizados Sanchez, (2013) ; Estrada y Saumeth (2014) aunado a la observación directa realizada a las cooperativas multiactivas de la ciudad de Barranquilla se logró conocer que actualmente, tiene un cumplimiento de los principios del cooperativismo, pero se enfrentan al mercado con presiones como escasez de recursos para invertir en tecnología, debilidad en la aplicación la RSE para el desarrollo sostenible, en lo que corresponde a al poco incentivo en el capital humano debilidades en habilidades directivas, así como, en las relaciones con los asociados, falta de buenas practicas de seguridad y salud en el trabajo, debilidad en la presentación de sus balances económicos y falta de programas de responsabilidad social con la comunidad.

De acuerdo a lo anterior, los autores Kornitz (2011); Estrada y Saumeth (2014); Barba y Gavilanes (2016); Escandón y Hurtado (2016))., explican que las dificultades que se presentan en las cooperativas multiactivas a la hora de aplicar las prácticas de RSE, puede obedecer al

desconocimiento y formación gerencial de los directivos en cuanto a la implementación de modelos organizacionales que sistematicen el desempeño de las dimensiones internas y externas que contemplan la práctica social, económica y ambiental para desarrollar la sostenibilidad de la empresa cooperativa, lo cual, se evidencia en los estudios sobre organizaciones solidarias.

El hecho que las cooperativas multiactivas tengan dificultades para implementar las prácticas de RSE tiene repercusiones sociales, económicas y ambientales, afectando directamente a los asociados, clientes, empleados y demás grupos de interés, condición que impide lograr un desempeño superior, así como, dar respuesta a la naturaleza cooperativa, adaptarse a las condiciones del entorno de manera estratégica y sostenible, desviándose del objeto por el cual se crearon estas organizaciones consideradas modelos de desarrollo territorial según Pavletic y Reyes (2013).

Partiendo de que en los principios de las cooperativas multiactivas están inmersas las prácticas de RSE, y estas a su vez, representan la congruencia de los principales aspectos para los grupos de interés ; se hace fundamental cuestionar la forma en que dichas cooperativas, están implementando la RSE.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario estudiar el estado actual de aplicación de los aspectos generales de RSE que contemplan el desempeño de las dimensiones internas y externas en las cooperativas multiactivas de la ciudad de Barranquilla y así trazar una ruta estratégica para fortalecer la RSE de las empresas cooperativas.

1.2. Formulación del Problema

Ante la problemática expuesta se pretende buscar conocimientos concretos para llegar a resolver el siguiente interrogante: ¿Cuál es la situación de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla?

1.3. Sistematización del Problema

¿Cual es el desempeño de las dimensiones internas de la responsabilidad en las cooperativas?

¿Cual es el desempeño de las dimensiones externas de la responsabilidad en las cooperativas?

¿Cuáles podrían ser las estrategias para fortalecer las practicas sociales, economicas y ambientales de RSE en Cooperativas Multiactivas de Barranquilla?

2. Objetivos del Proyecto

2.1. Objetivo General

Proponer estrategias de responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.

2.2. Objetivos Específicos

Describir el desempeño de las dimensiones internas la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.

Describir el desempeño de las dimensiones externas de la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla

Formular estrategias para fortalecer la RSE en cooperativas multiactivas de Barranquilla.

3. Justificación

Para las Cooperativas Multiactivas es de vital importancia el mejoramiento de las actividades de RSE, puesto que la percepción de los stakeholder con respecto a la ejecución de las acciones que contribuyan al mejoramiento del desarrollo de sus comunidades y estilo de vida cooperativo, repercute directamente en la atracción de más asociados, trabajadores, clientes y proveedores interesados en apoyar estas organizaciones. Permitiendo crear una cultura organizacional basada en la ética, la confianza y el compromiso, y de esta forma mejorar los niveles de productividad y su imagen corporativa.

Las Cooperativas han sido una forma de organización en todos los países del mundo que contribuye al desarrollo económico y social de la población (Corbalán, 2013). A nivel mundial las cooperativas cuentan con casi 1.000 millones de socios y generan 100 millones de empleos, un 20 % más que las firmas multinacionales (ACI, 2012), demostrando que con el tiempo han ganado terreno en su relevancia para las economías y la sociedad, convirtiéndose en un sector económico en continuo crecimiento y adaptación, es por esta razón que la presente investigación cobra especial relevancia, por la contribución que realiza a las empresas más pequeñas del sector, contribuyendo con el desarrollo económico de la región porque impactan directamente en el bienestar de los grupos de interés.

En Colombia existen en un total de 5.9 millones de asociados, con aportes que representan el 4.9% del PIB nacional, El impacto social de las cooperativas en términos de empleo es significativo representando 512.834 puestos de trabajo (Confecoop, 2016).

Con respecto a la relevancia practica, esta investigaición busca que los investigadores puedan analizar la situación de responsabilidad social para plantear solución a las debilidades presentadas, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la sociedad del futuro, vinculándose con la comunidad local, regional y nacional.

Esta investigación es de gran importancia por su carácter social, económico y ambiental, donde se verán beneficiados los asociados, clientes, trabajadores y proveedores de las pequeñas cooperativas, brindando herramientas que permitan conocer el estado actual de la aplicación de la RSE, con el fin de identificar las areas en donde se presentan mayores fortalezas y debilidades.

En el desarrollo de la investigación se podrá contrastar aspectos teóricos de la RSE con autores como: Chirinos et al. (2012), Cajiga (2013) y Reyno (2006) con la realidad de las aplicaciones de las teorías a la realidad de las pequeñas cooperativas multiactivas de la ciudad de Barranquilla.

4. Delimitación de la Investigación

Este trabajo de investigación se desarrolló dentro de un contexto espacial en las cooperativas multiactivas, en la ciudad de Barranquilla (Atlántico). Temporalmente se efectuó en un periodo comprendido entre agosto (2018) y septiembre (2019). La misma fue fundamentada teoricamente por autores como Baltera y Díaz, (2005); Barba y Gavilanez (2016); Chirinos, Fernández y Sánchez (2012); Corbalán (2013); Correa (2007); Hernández y Velasco (2000); Kim, Hyun, Chang & Lee (2017); Moneva, Ortas & Acero (2013); Reyno (2006), Entre otros.

5. Marco Referencial

5.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial en Cooperativas

Después de una revisión bibliográfica en diferentes fuentes de información, los resultados obtenidos nos permiten evidenciar que son escasos los trabajos sobre Responsabilidad Social Empresaria a nivel de Cooperativas Multiactivas, motivo por el cual, se centran en los trabajos relacionados con la RSE en Cooperativas en general, sin tener en cuenta la clase; lo que permite el abordaje sobre el tema objeto de estudio.

Dentro de los trabajos de investigación realizados, se encontraron estudios de autores de varios países, con diferentes áreas del conocimiento, los cuales, se han recopilado para su análisis, a continuación, se detallan diversos estudios consultados y analizados para el presente trabajo de investigación.

Se pudo encontrar estudios relacionados con la implementación y el impacto de la RSE en empresas del sector solidario o cooperativas, autores como Vargas y Vaca (2005) destacan la importancia de la RSE en las cooperativas porque éstas se constituirán en la guía para la gestión en las organizaciones del siglo XXI, razón por la cual, Pérez y Gargallo (2005) proponen un modelo específico basado en las características del Balance Social que responda a las expectativas de cumplimiento de la responsabilidad social, propia de las cooperativas, igualmente, Correa (2007), concluye que las empresas de su estudio no aplican un modelo para la elaboración del balance social y no cuentan con indicadores de gestión social propios. Mientras, Sánchez y Rendón (2008), muestran la dinámica de crecimiento que ha tenido el sector cooperativo de ahorro y crédito en el Valle del Cauca, y su importancia en el sector en la economía del país. Por su parte, Sajardo y Chaves (2017) muestran evidencia empírica que

fundamenta el superior compromiso de las empresas de Economía Social con su entorno laboral, medioambiental, con sus grupos de interés y con el Buen Gobierno, igualmente, Sanchis y Rodríguez (2018), concluyeron que la RSE está ligada a la cooperación y que las entidades de crédito cooperativo se encuentran en mejor posición para impulsar la RSE.

Existen estudios enfocados en la transparencia y la ética de la RSE, con autores como Chirinos, Fernández y Sánchez (2012) quienes consideran que las empresas pueden tener programas de RSE, pero no garantiza que sean socialmente responsables, las empresas que en realidad son socialmente responsables comprenden el valor del bien común y el desarrollo sustentable, de igual forma, Moneva et al. (2013) en su estudio sobre divulgación de la información de RSE en las cooperativas de crédito y cajas de ahorros aragonesas.

Ofrecen una evaluación de desempeño, proponiendo un modelo de indicadores basados en la relación de la entidad con sus grupos de interés, por su parte, Seguí et al. (2016) encontraron que la motivación principal de una de las 300 cooperativas más importantes del mundo, para asegurar voluntariamente el informe de RSE en alta calidad fue (transparencia y confianza), aumentando el compromiso y la confiabilidad de las partes interesadas.

Igualmente, Tuominen et al (2017) concluyeron que se requiere un interés genuino hacia la gobernanza cooperativa y la RSE, sin los cuales, probablemente el nivel de responsabilidad dependa de la gestión de intereses y de los miembros de la junta directiva en estos temas. También, Anzilago et al. (2018), encontraron un carácter selectivo de divulgación en los informes ambientales de cooperativas agrícolas en Paraná (Brasil), así como, discrepancia entre el tamaño de las organizaciones informantes y la calidad de la información proporcionada.

Otros estudios concentran su interés en las personas que de alguna forma están relacionadas con la entidad, autores como, Cemborain (2006) realizó un estudio sobre

Responsabilidad social en las cooperativas de Mondragón para analizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como, el peso que tienen éstas últimas como socias, trabajadoras y su acceso a órganos de gobierno. Por su parte, Farooq et al. (2014), encontraron que los empleados son sensibles a las inversiones en RSE (Comunidad, empleados y consumidores), con efectos positivos en la identificación organizativa y el intercambio de conocimientos entre empleados, mientras las acciones de RSE (Medio Ambiente) no tuvieron impacto.

Autores como, Lee et al (2016) Encontraron que la RSE cooperativa, aumenta la identidad del miembro y ésta a su vez influye en el compromiso de los miembros con los consumidores y empleados. Por su parte, Ruostesaari y Troberg (2016) encontraron que las cooperativas se involucran más en la colaboración juvenil que las empresas que cotizan en bolsa. Las razones principales de esto son la propiedad local de las cooperativas y la estructura de las partes interesadas y las operaciones basadas en el valor

Independientemente del tipo de organización cuando la distribución del ingreso es inequitativa o tiene una brecha enorme, los empleados estarán faltos de motivación a la hora del compromiso con la organización perjudicando su desempeño corporativo, autores como, Hart et al. (2015), encontraron que el desempeño social corporativo es mayor en las firmas de baja disparidad salarial para los equipos de alta dirección, que en las firmas de alta disparidad salarial.

Para que una organización sea exitosa en el mercado debe tener prácticas de planeación y estrategia, existen autores que estudiaron la RSE como parte de la estrategia corporativa, como, Sousa & Sugahara (2015) buscan mostrar la importancia de la orientación estratégica en prácticas de responsabilidad social en el ambiente de las cooperativas, enfocándose en la inclusión social, la generación de empleo y la renta, también, Castilla et al. (2016), confirmaron

que la responsabilidad social es la principal causante de la reputación cooperativa y verificaron que incide en la innovación, calidad y premios, convirtiéndose éstas en posibles variables mediadoras de la relación entre la responsabilidad social y la reputación cooperativa.

De igual forma, Park et al. (2016), analizaron las actividades de RSE (servicios públicos y trabajo voluntario en la comunidad), encontrando que influyen positivamente en su imagen, valor de marca y desempeño empresarial, mientras, las donaciones y el patrocinio no mostraron influencia positiva. Igualmente, Chew et al. (2016) en Singapur al comparar la RSE de una empresa social con una empresa comercial encontraron que el público valora más la RSE de la empresa social que la de la empresa comercial orientados por sus sentimientos y por los beneficios que ofrece, por su parte, Kim et al. (2017), hallaron el efecto positivo entre la actividad filantrópica y económica ética con la conexión social; y la conexión social con la intención de compra y con la imagen cooperativa, sin embargo, la imagen cooperativa con la intención de compra no tuvo efecto significativo.

Los trabajos mencionados en los párrafos anteriores permiten contextualizar el estado del conocimiento sobre la temática de RSE en cooperativas, mostrando diferentes vías de estudio, donde se destacan orientaciones en aplicación, transparencia, compromiso, planeación estratégica e imagen, aportando significativamente a la argumentación e investigación de este trabajo, abonando el camino hacia la consecución de los objetivos y desarrollo del mismo.

5.2. Fundamentación teórica

Toda investigación científica está sustentada por un conjunto de teorías que sirven de marco referencia para el desarrollo completo del estudio. En tal sentido, se desarrollan los aspectos teóricos que permiten analizar la situación de la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla. A continuación, se presentan los principales

exponentes históricos que contribuyeron a la creación del cooperativismo que hoy conocemos, con base en los trabajos de Lezamiz (1994) y Rivera y Labrador (2013), se construyó la tabla 1.

5.2.1. Origen del Cooperativismo

Tabla 1

Origen del cooperativismo

Peter Cornelius Pockboy (1659)	Propuso eliminar la explotación de unos hombres por otros y distribuir los beneficios entre los miembros de una organización al finalizar el año, conservando la propiedad individual.
John Bellers (1696)	Plantea que la verdadera riqueza de una nación era el trabajo y no el dinero, propuso destinar los fondos de una organización para cubrir las necesidades de los socios y el saldo se destinaria para ampliar y fortalecer la empresa, propuso combinar el trabajo de artesanos y agricultores a través de colonias cooperativas de trabajo formadas por medio de acciones, donde el multioficio contribuiría a una mejor utilización de la fuerza laboral,
Saint Simón (1760-1825)	Partidario de una sociedad económica que denominó “República Cooperativa”, La idea del trabajo asociado ocupó el lugar de la competencia entre los obreros, y el Estado debía organizarse mediante métodos industriales y no políticos. Propuso que todo ingreso debía ser fruto del trabajo, según la capacidad de cada individuo.
Charles Kourier (1772-1837)	Propuso el establecimiento de “falasterios” formados por comunidades pequeñas destinadas a la agricultura, las cuales se conformarían sobre la base de la voluntariedad y la armonía de intereses de clases, además estarían dirigidas democráticamente.

Robert Owen (1771-1856) Considerado el “Padre del Cooperativismo Inglés”. Con su experiencia como industrial trabajó en la reforma de la fábrica y por la educación popular, como premisa para la creación de comunidades autónomas e integrales, que comprendían la producción industrial y agrícola, basada en la cooperación. Las ideas de Owen se popularizaron en el periódico “El Economista” (1821), donde se utiliza por vez primera el término cooperativa. Por otro lado, logró que se promulgara una ley que, en parte, posibilitó llevar a cabo los objetivos propuestos, trabajó intensamente por demostrar la factibilidad de las “Villas de Cooperación” o las “Comunidades”, sin embargo, algunas personas le negaron su apoyo y, decepcionado, se marchó a Estados Unidos donde fundó la cooperativa New Harmony (Nueva Armonía), que posteriormente fracasó por diferentes causas.

William King (1786-1865)	Desarrolló una importante labor teórico-práctica; enfatiza en la importancia del esfuerzo propio de los asociados y la creación de cooperativas de consumo, así como de escuelas de educación cooperativa.
--------------------------	--

Phillipe Buchez (1796-1865)	Considerado el Padre del Cooperativismo Francés, analiza un sistema de principios fundamentales de la cooperación, que se corresponden en gran medida con los del cooperativismo en general. Plantea el principio de la democracia y el de la distribución de los ingresos en proporción con el trabajo de cada socio. Según su criterio, los trabajadores debían ayudarse entre sí y el Estado no debía intervenir ya que, con una buena conducción de la empresa, ésta iría creciendo y obteniendo excedentes hasta formar un fondo común para realizar transformaciones en beneficio de la clase obrera; pero sí mantenía la idea del Banco Central del Estado para administrar los fondos y transformar la sociedad sobre bases cooperativas.
-----------------------------	---

Luis Blanc (1811-1882)	Popularizó, en Francia, las cooperativas obreras de producción y consideraba que las cooperativas debían ser independientes del Estado, quien sólo las apoyaría técnicamente y, después, les daría autonomía. Su teoría acerca de las relaciones entre el Estado y las cooperativas quedó plasmada en su obra “La organización del trabajo” (1839).
Marx (1864)	“El movimiento cooperativo, sobre todo las manufacturas cooperativas, creadas por la iniciativa de algunos brazos emprendedores, tienen un gran valor de experimentación social que hay que alabar. Ellas han demostrado con hechos, no con simples argumentos, que la producción en gran escala puede realizarse sin determinada clase de patronos. Ellas han demostrado que el trabajo asalariado no sino era una forma transitoria e inferior, destinada a desaparecer ante el trabajo social”.
Lenin (1870-1924)	Tenía la misma visión que Marx y consideraba a las cooperativas como elementos no capitalistas en el seno de capitalismo, que ayudaban a la clase trabajadora a crear una conciencia de clase pero no eran suficientes como para originar la revolución e implantar la dictadura del proletariado y posteriormente el socialismo y el reinado de la libertad.
Federico Raiffeisen (1818-1888)	Fundamentó la metodología para el funcionamiento de las Cooperativas de Créditos Rurales o Cajas Populares de Crédito, las que tuvieron gran impacto social al disminuir las tasas de interés, estimulando los créditos en la esfera agropecuaria y, por ende, su desarrollo. Fundó además una sociedad de crédito sobre la base del principio de la responsabilidad solidaria, donde sus miembros no aportaban capital ni recibían utilidades. Esta sociedad de crédito se multiplicó por su éxito.

Schulze Delitzsch (1808-1883)	Además de propagar las propuestas de Raiffeisen, organizó diversos congresos, redactó el proyecto básico de la Ley Alemana de Cooperativas y realizó una intensa labor en el desarrollo del crédito urbano. Ambos autores son considerados entre los realizadores de la doctrina cooperativa, por sus actividades en la concepción práctica de este tipo de entidades.
Carlos Uribe Garzón (1993)	Concibe la teoría del cooperativismo como el conjunto de doctrinas que le confieren un papel importante en la solución de problemas socioeconómicos, la cual no debe abarcar sólo los principios formulados por la ACI.

Fuente: Elaboración propia con base a Lezamiz (1994); Rivera y Labrado (2013)

5.2.1.1. Valores y Principios Cooperativos

Con ocasión de la celebración del Centenario de la Alianza Cooperativa Internacional, en septiembre de 1995, se revisaron los valores y principios cooperativos, la cual mantiene la esencia de un sistema de principios y valores que demostró ser eficiente en casi 170 años de historia y contribuyó a transformar al cooperativismo en una de las mayores fuerzas sociales y económicas a nivel mundial, a la vez que incorpora nuevos elementos para una mejor interpretación del momento histórico actual (ACI, 1995).

5.2.1.2. Valores Cooperativos

Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás (ACI, 1995).

5.2.1.3. Principios Cooperativos

Primer Principio: Membresía abierta y voluntaria: Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Segundo Principio: Control democrático de los miembros: Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Tercer Principio: Participación económica de los miembros: Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

Cuarto Principio: Autonomía e independencia Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en

términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Quinto Principio: Educación, formación e información: Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo Principio: Compromiso con la comunidad: La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

5.2.1.4. Clasificación de las Cooperativas Según el nivel de Activos

La Supersolidaria clasifica las cooperativas de acuerdo a su volumen de activos en tres niveles de supervisión, la mayoría de los análisis están enfocados en los niveles 1 y 2 de supervisión, los cuales representan mayor volumen de activos, mientras que las cooperativas con menores activos y menores ingresos (micro y pequeñas) son poco estudiadas a pesar de contribuir a mejorar las condiciones socio-económicas del país.

Nivel 1. Cobija a todas las entidades que ejercen actividad financiera, es decir cooperativas especializadas de ahorro y crédito, cooperativas multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito; además, las organizaciones de economía solidaria que mediante acto administrativo la Superintendencia ubique en este nivel.

Nivel 2. Cobija a cooperativas sin sección de ahorro y crédito, pre cooperativas, administraciones públicas cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales e instituciones auxiliares cuyos activos a 31 de diciembre de 2011 sean iguales o superiores a \$3.116.939.012.

Nivel 3. Cobija a cooperativas sin sección de ahorro y crédito, pre cooperativas, administraciones públicas cooperativas, Multiactivas, fondos de empleados, asociaciones mutuales e instituciones auxiliares cuyos sus activos a 31 de diciembre de 2011 sean inferiores a \$3.116.939.012.

En la actualidad la normatividad existente, por el cual se actualiza la legislación Cooperativa tiene como único propósito en dotar al sector cooperativo de un marco propicio para su desarrollo como parte fundamental de la economía nacional. Fundamentado en la Ley 79 de 1988 decretado por el Congreso de la Republica.

En este sentido la misma ley en Título I, Capítulo VII, Artículo 63 Dice:

Artículo 63: serán cooperativas multiactivas las que se organizan para atender varias necesidades, mediante concurrencia de servicios en una sola entidad jurídica. Los servicios deberán ser organizados en secciones independientes, de acuerdo con las características de cada tipo especializado de cooperativa.

5.2.1.5. Responsabilidad social empresarial: concepto

Etimológicamente la palabra “responsabilidad”, viene del vocablo responsum, forma latina del verbo responder. Para Reyno (2006), el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial ha sido mal definido, por su forma descriptiva, centrándose en el contenido y dando lugar a definiciones insuficientes para cubrir todos los aspectos que lo conforman. Para tratar de definir

la responsabilidad social de la empresa quizá la mejor aproximación sea la semántica, y así puede decirse que:

“Es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución, hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa” (Castillo Clavero, 1986, citado en Reyno, 2006).

Existen otras definiciones de RSE que se deben considerar, autores como: Crowther y Aras (2008), definen que la RSE tiene que ver con lo que debería ser, la relación entre las corporaciones globales, los gobiernos y los ciudadanos individuales. De igual forma el Libro Verde dice que “la RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001).

Por otra parte, Vives (2004), citado por Alina García (2007), afirma que la Responsabilidad Social Empresarial, consiste en las Prácticas de la empresa que, como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de “stakeholders” (clientes, proveedores, empleados, fuentes financieras, la comunidad, el gobierno y el medio ambiente); a través de cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas. Todas estas definiciones permiten formar una idea clara de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, cabe advertir que la RSE es un concepto dinámico y en desarrollo, y por tal motivo es importante caracterizarlo con algunas claves para comprender mejor su real dimensión. De este modo, según Reyno (2006), la RSE atiende a tres componentes claves, que son:

1. Integral, es decir, abarca a un conjunto complejo de dimensiones de la empresa.
2. Gradual, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.
3. Proporcional, ya que la expectativa de su ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondiente poder o capacidad de influencia en el mercado.

En consecuencia, el objetivo de la RSE es llevar a la empresa hacia el desarrollo sostenible, garantizando la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, con conciencia social, económica y medio ambiental.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la Responsabilidad Social Empresarial, la empresa debe partir de unos principios básicos congruentes con el concepto de RSE y las necesidades de los grupos de interés. Tales principios tienen que ver con una gestión que se caracterice por: transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización (Reyno, 2006, p. 34-35).

5.2.1.6. Principios básicos de la responsabilidad social empresarial

La gestión de las organizaciones debe caracterizarse por la transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización (Reyno, 2006,) en la Tabla 2, se muestran los principios básicos de la RSE que se articulan entre sí.

Tabla 2.

Principios de la RSE

Transparencia: Está basado en el acceso a la información que la organización proporciona sobre su comportamiento social y que es permeable a las expectativas sociales.

Materialidad: Supone que la organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la toma de decisiones, afrontando todas las dimensiones de la RSE, así como todas sus actividades e impactos, directos e indirectos.

Verificabilidad: Las actuaciones socialmente responsables de la entidad deben someterse a una verificación externa. La verificabilidad está fundamentada en la posibilidad de que expertos independientes puedan comprobar las actuaciones de la empresa.

Visión amplia: La organización debe centrar sus objetivos de Responsabilidad Social Empresarial en el contexto de sostenibilidad más amplio posible. Debe considerar el impacto que produce a nivel local, regional, continental y global, con un sentido claro de legado para futuras generaciones.

Mejora continua: La RSE va ligada estrechamente a la idea de gestión continuada, que tiene por objetivo principal la supervivencia de la organización.

Naturaleza social de la organización: La RSE está arraigada en la creencia y reconocimiento de la naturaleza social de las organizaciones, como valor que prevalece sobre cualquier otra consideración de tipo económico o técnico. Destaca el valor y el papel del ser humano como ente individual y social, origen y fin de la organización.

5.2.1.7. Beneficios de la responsabilidad social empresarial

Implementar procesos de responsabilidad social al interior de las empresas genera beneficios comerciales, operativos, de recurso humano y financieros (CCRE, 2006)

Todas estas ventajas claramente manifiestas en las empresas, se ven evidenciadas en las cooperativas, en procura de asegurar la pertinencia de su acción local orientada hacia el desarrollo humano sostenible y su relación con los diferentes grupos de interés con los que interactúa.

5.2.1.8. Evolución cronológica de responsabilidad social corporativa

Se puede apreciar que a partir de los años 20 se inicia un proceso presiones hacia las organizaciones para aplicar buenas prácticas empresariales con los grupos de interés buscando un equilibrio socio-económico y ambiental, de beneficio mutuo entre las partes interesadas. En la Tabla 3 se resume la evolución cronológica de la RSC.

Tabla 3.

Evolución cronológica del concepto de responsabilidad social corporativa

Año	Concepto
1923	Es importante insistir en lograr un mejor desarrollo de los poderes de la administración (Sheldon)
1930-1940	Se produjeron cambios, como productos de exigencias y reclamos (trabajo). Tales concepciones se dieron por presiones de los sindicatos. Se empezaron a considerar factores distintos a los que tuvieran que ver con la maximización de los beneficios. Algunos hitos importantes que abrieron el debate de la RS, fueron las consecuencias que dejó la segunda guerra mundial (cambios en el sistema económico, social político del mundo).

1948	Tema central de la Junta Harvard Business School Alumni Association fue: Responsabilidad social en los negocios.
1958	La asociación americana de administración estudio 700 compañías y encontró que estas se preocupaban por la sociedad.
En los años 50` y 60`s	Se difundió el tema de RSE y la ética en los negocios, a través de los catedráticos de las áreas de gerencia y gestión en las escuelas de negocios.
1973	El foro Davos, reconoció que la maximización de utilidades o ganancias no es el fin último de la acción empresarial.
1976	La organización para la cooperación económica y el desarrollo – OCDE- adopto la declaración sobre inversión internacional y empresas multinacionales.
1977	OIT, Publico una declaración sobre los principios de las empresas multinacionales y su política social.
1987	Norma ISO 9000
1995	Se creó el concejo empresarial mundial para el desarrollo sostenible (WBCSD)
1996	ISO 14.000
1997	Se crea el Global Reporting Initiative –GRI- Organismo que promueve la publicación del reporte de sostenibilidad.
1999	ONU, Crea los principios del impacto global. Incentivar la filosofía de la RSC.
2000	Se definen los objetivos de desarrollo del milenio.
2001	Se creó el libro verde de la comisión de las comunidades europea (Marco de la RS europea).
2008	El ICONTEC, publica la guía técnica colombiana 180 de Responsabilidad social.

Posteriormente en 2010 se publica la ISO 26.000 presentando varias recomendaciones de Responsabilidad social y en 2011 con la Visión 2050, se proyecta hacia un mundo sostenible.

5.2.1.9. Clasificación teórica de la responsabilidad social

Las distintas revisiones acerca de las teorías sobre RSE han desembocado en múltiples clasificaciones, lo cual obedece a la existencia de la diversidad, ambigüedad y polivalencia de definiciones, lo que ha generado en una mayor confusión al abordar su estudio Tinoco et al (2012), las principales teorías sobre RSE son: Instrumentales, Integradoras, de Carácter Político, y sobre Ética y Moral, Cancino del Castillo y Morales (2008), a continuación, se explica brevemente cada una.

5.2.1.10. Teorías Instrumentales

Se sustentan en el paradigma ortodoxo Neoclásico de la economía y de la gestión estratégica de la administración, utilizando la RSE para el incremento de la riqueza empresarial (Tinoco, 2012) . Estas teorías se identifican con la relación existente entre RSE y generación de riqueza, es decir, las empresas desarrollarán actividades sociales en la medida que estas contribuyan a generar beneficios en función del crecimiento empresarial, Tinoco (2012), los principales exponentes fueron: Friedman (1970), Murray y Montanari (1986), Litz (1996), y Porter y Kramer (2002). Cancino y Morales (2008).

5.2.1.11. Teorías de Carácter Político

En estas teorías las empresa se ven presionadas por la sociedad para desarrollar actividades en función de asegurar la colaboración social, es decir, la RSE en la empresa se genera por la

relación o contrato social que existe entre la empresa y la comunidad, sin necesariamente, requerir la creación de riqueza para ser considerado como empresa socialmente responsable, en este grupo se destacan autores como: Davis (1960), Donaldson y Dunfee (1994), y Wood y Logson (2002).

5.2.1.12. Teorías integradoras

En este grupo se resaltan las propuestas desarrolladas por autores como: Carroll (1979), Jones (1980), Vogel (1986) y Wicox (2005), quienes buscan explicar el desarrollo de actividades de RSE en las organizaciones respetando las instituciones que estructuran interacciones políticas, económicas y sociales, por el deseo de integrar diversas demandas como el cumplimiento de leyes, políticas públicas y gestión balanceada de intereses particulares de los grupos de interés. Cancino del Castillo y Morales (2008).

5.2.1.13. Teorías éticas y Morales en los Negocios

Las teorías éticas buscan el desarrollo de acciones correctas en beneficio del bien común, desarrollando acciones de RSE cumpliendo con los derechos universales de los seres humanos, los trabajadores, el medio ambiente y el desarrollo sostenible, sus principales autores fueron, Freeman (1983), Kaku (1997), Annan (1999), y Chomalí y Majluf (2007).

5.2.1.14. Modelos de responsabilidad social empresarial

Un aspecto relevante en el análisis del concepto de RSE, tiene relación con el tipo o modelo de organización. Las diferencias presentadas en estos modelos se fundamentan al tratar de explicar el comportamiento de las personas que conforman las empresas, por lo que se habla de diferencias

en la antropología subyacente, más que en la economía. Existen muchos posibles modelos de empresas, sin embargo, se trabajó con la clasificación que hace Argandoña (2007), en la cual destaca 3 modelos: mecanicista, psico-sociológico y antropológico.

Tabla 4.

Modelos de empresas y responsabilidad social

Modelos de empresas	Aspectos distintivos	Formas de Expresión de la Responsabilidad Social
Mecanicistas	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un único criterio para ordenar las preferencias de los sujetos: máxima satisfacción en las decisiones, valoradas en función de su utilidad. - Presencia de motivación extrínseca que condiciona las preferencias en función de las respuestas del entorno a sus acciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Maximización de la eficiencia y el beneficio. - Adquisición de ventajas competitivas. - Marketing con causa.
Psico-sociológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la utilidad de la acción realizada, y a la vez con los efectos que dichas acciones tienen sobre quienes las ejecutan. - Presencia de una doble motivación: extrínseca e intrínseca, generada por el interés del individuo en lo que hace. 	<ul style="list-style-type: none"> - Filantropía o acción social. - Voluntariado. - Políticas de buen ciudadano.
Antropológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de capacidad de agentes para evaluar los efectos de sus decisiones sobre ellos mismos y sobre los demás. - La motivación es de carácter trascendente, relacionado con sacrificar resultados a corto plazo para crear condiciones que permitan en el largo plazo la toma de mejores decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ética de las virtudes. - Desarrollo sustentable.

Fuente: Gaete (2011) basado en Argandoña (2007).

Después del análisis de los tres modelos de empresa (Tabla 4) que propone Argandoña (2007), los cuales difieren en los supuestos de motivación de las personas, y van incrementando

su complejidad hasta hacerlo más realista, capaz de recoger todas las responsabilidades de las organizaciones y de sus miembros, de manera coherente y ordenada, con mejores condiciones de sustentar una teoría de la RSE, se puede decir que las verdaderas acciones relacionadas con la RSE se enmarcan en un modelo de empresa de carácter antropológico en el cual se pueden ubicar las cooperativas, debido a que en este se comienza a tener en cuenta la implicación a largo plazo de las decisiones tomadas en las empresas, y por ende se favorece un desarrollo sostenible y sustentable tanto de las actividades económicas como de las humanas.

En 1997 se establece uno de los grupos que tiene una labor más amplia en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, como es el Council on Economic Priorities (CEP) y su Agencia para la Acreditación (CEPAA). Integrando esta como junta de expertos consejeros, incluye representantes de sindicatos, derechos humanos, organizaciones de defensa de los niños, académicos, empresarios y contadores, con la función de preparar normas sociales empresariales. Surge así el Social Accountability Standard – SA 8000, contra el cual las empresas pueden ser medidas, auditadas y acreditadas. SA 8000 es hoy un estándar global reconocido internacionalmente con filiales certificadas en 27 países, promoviendo el aseguramiento de los derechos laborales, incluyendo temas de trabajo infantil, ambiental, salud y seguridad, principalmente. En el sistema de Naciones Unidas, la OIT ha intervenido en el área de alcance social de las empresas ante los impactos de la globalización de las economías, que exigen garantizar las normas básicas laborales (Barra y Suazo, 2007).

5.2.1.15. La triple línea de resultados

Este concepto se utiliza para medir el desempeño de las empresas en las líneas sociales, ambientales y económicas, enfocando a las organizaciones en aspectos no solo económicos sino en valores sociales y ambientales que agregan y/o destruyen, Elkington (1998).

Las instituciones que tengan compromiso con la RSE cuenta con algún tipo de reporte que tome en cuenta a la Triple Línea de Resultados, autores como (González et al, 2014) plantean que, bajo este enfoque, las empresas que desarrollan prácticas de RSC pueden conseguir tres objetivos principales: creación de riqueza, cohesión social y protección del medioambiente (Porter y Kramer, 2006; Guerras y Navas, 2007; Chang y Kuo, 2008; Freeman, Harrison, Wicks, Parmar y De Colle, 2010; Gallardo-Vázquez et al., 2013).

5.2.2. Responsabilidad social y los grupos de interés (stakeholders)

La teoría de los stakeholders ha contribuido en el estudio de la Responsabilidad Social a través de aportes de diferentes autores que enriquecen el debate teórico sobre su conceptualización, su aplicación o su relevancia.

Friedman (1970), consideraba la responsabilidad social en la obtención de la máxima utilidad para sus accionistas. En contraposición a este postulado se encontró a Freeman (1984) quien da una definición clásica de los Stakeholders que sustentan su teoría de las partes interesadas, que se nutren de diferentes teorías relacionadas con la gestión de las organizaciones, entre las que se cuentan los aportes de la planificación estratégica, la teoría de sistemas, la responsabilidad social corporativa y la teoría organizacional, basando su análisis en un énfasis fundamental a la hora de analizar la relación de la organización con sus stakeholders. Según Freeman son stakeholders los empleados, proveedores, clientes, los competidores, el Estado, los directivos, los accionistas y los ciudadanos que están alrededor de la organización de forma directa o indirecta.

Clarkson (1995), emite una definición de carácter descriptivo, con más evolución teórica que la propuesta por Freeman (1984), quien realizó investigaciones sobre el concepto de RSC

desde los años setenta y un análisis empírico sobre la ejecución de programas y políticas en las organizaciones para el manejo de la Responsabilidad Social. Para Clarkson (1995) existen diferentes tipos de Stakeholders: los grupos primarios, son aquellos que sin ellos no puede sobrevivir la organización, como son los accionistas, e inversionistas o empleados, clientes y proveedores, los gobiernos, las comunidades y los mercados; y los grupos secundarios, quienes pueden oponerse a las políticas o programas que una organización adopta para cumplir con sus responsabilidades, o para satisfacer las necesidades y expectativas de sus principales grupos de interesados. Esta diferenciación entre estos dos grupos es vital para la definición de estrategias por parte de los directivos, al gestionar o administrar las relaciones con cada grupo de Stakeholders, según sea su influencia en la organización.

Mitchell, Agle & Wood (1997) proponen una teoría de identificación de Stakeholders que posibilita la operacionalización de este concepto en función de la presencia simultánea de ciertos atributos en actores que afectan o son afectados por los objetivos o los resultados de una organización determinada. Según la propuesta de Mitchell Agle & Wood, los Stakeholders son actores (internos o externos) que afectan o son afectados por los objetivos o resultados de una determinada organización en diferentes grados, en la medida en que poseen entre uno y tres atributos básicos: poder, legitimidad y urgencia (Mitchell, Agle, & Wood, 1997, pág. 872), como lo muestra la Figura 1.

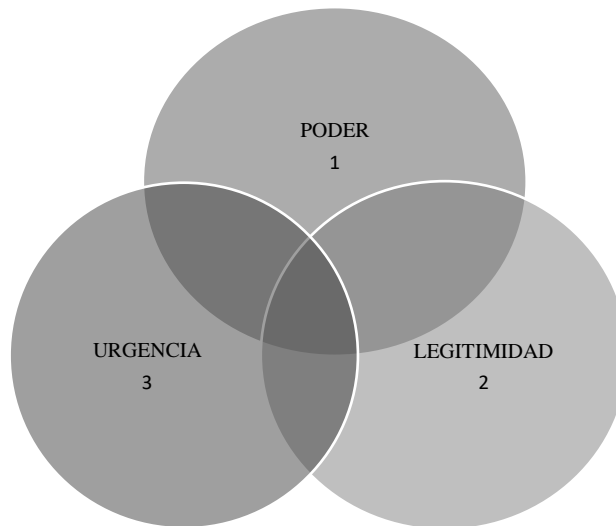


Figura 1 Tipos de stakeholders según sus atributos Fuente: Mitchell, Agle, & Wood, 1997, pág. 872

Este concepto tiene tres ventajas sobre los demás: es político, ya que considera a la organización como una resultante (pacto) de intereses, conflictivos y desiguales; es operacionalizable, es decir, que identifica a los Stakeholders en la medida en la que se pueda evaluar el quantum de poder, legitimidad y urgencia que ciertos actores tienen en determinados tiempo y espacio y es dinámico en el sentido de que considera la resultante de intereses en conflicto como móvil en el espacio- tiempo social, de acuerdo con la práctica de los actores (Mitchell, Agle, & Wood, 1997).

Analizando cada una de las combinaciones de los atributos de los Stakeholders, se plantearon tres clases con algunos tipos específicos, así como se muestra en la Tabla 5:

Tabla 5.

Tipos de stakeholders según Mitchell

Categoría Stakeholders	Atributo poseído	Tipos
Latentes	Poder (1)	Adormecidos: su interés más inmediato es adquirir un segundo atributo (legitimidad o urgencia).
	Legitimidad (2)	Discrecionales: su relación con la organización se mueve en un ámbito filantrópico dado que no cuenta con poder ni demandas urgentes que satisfacer.
	Urgencia (3)	Exigentes: posee una demanda planteada pero no disponen de fuerza suficiente ni reconocimiento social a su demanda.
Expectante	Poder y Legitimidad (4)	Dominantes: Los intereses, expectativas y demandas de estas personas o grupos son importantes para la organización.
	Poder y Urgencia (5)	Peligrosos: La demanda manifestada por carecer de legitimidad puede ser impuesta mediante el uso del poder o la fuerza, incluso bajo formas coercitivas.
	Legitimidad y Urgencia (6)	Dependientes: Al carecer de poder se hacen dependientes de otros stakeholders internos o externos para lograr que sus demandas sean atendidas por la organización.
Definitivos	Poder y Legitimidad y Urgencia (7)	Al poseer los tres atributos pasan a ser un stakeholders prioritario para la organización y exigirán la satisfacción de sus demandas a la brevedad.

Fuente: Basado en (Mitchell, Agle, & Wood, 1997, pág. 872)

Estos grupos de interés son fundamentales para la consecución de las tres funciones básicas alrededor de las cuales deben trabajar las empresas ya que los directivos empresariales en su toma de decisiones no sólo deben tener en cuenta los intereses de sus accionistas, sino que deben considerar todos los grupos que también tienen algún interés en la misma.

Desde una perspectiva más general, la Comisión de Comunidades Europeas (2002), señala que la principal función de una empresa consiste en crear valor con la producción de bienes y servicios que respondan a la demanda de la sociedad y generar de este modo beneficios para sus propietarios y accionistas, así como bienestar para la sociedad en general, en particular gracias a un proceso continuo de creación de empleo. Sin embargo, las nuevas presiones sociales y de mercado transforman progresivamente los valores y las perspectivas de la actividad empresarial.

5.2.2.1. Grupos de interés internos de la Responsabilidad Social Empresarial

Se habla de estos grupos cuando se hace referencia a determinados comportamientos relativos a dichos grupos que se encuentran dentro de la estructura organizativa de la empresa y a los procesos internos, basándose principalmente en la inversión de los recursos humanos, sus objetivos personales, familiares y profesionales, sus problemas y necesidades; la salud y seguridad y la gestión del cambio. En este sentido se manifiesta que la primera responsabilidad social de la empresa es con sus trabajadores. (libro verde 2001). En este orden de ideas, *“los grupos internos como la parte de la responsabilidad social empresarial son los que se gestionan de manera social, sostenible, ética, humanista y solidaria los recursos humanos de una empresa”*. (Ena y Delgado, 2012: p. 58),

Lo anterior explica, que estos grupos internos, están ligada con el capital humano y social de las empresas, de allí, por medio de la gestión de recursos humanos puede concretarse el bienestar del personal como principal grupo de interés dentro de las mismas y que está

directamente involucrado con su funcionamiento. En este sentido, las organizaciones realizan la Responsabilidad Social respetando primero a sus trabajadores, tratando de proporcionar un ambiente de trabajo saludables y condiciones favorables para su desarrollo personal y profesional.

5.2.2.1.1. Empleados

Dentro de los grupos de interés internos de la Responsabilidad Social Empresarial, están los empleados, los cuales son las personas que desarrollan su trabajo en la organización con un contrato, laboral o profesional, y una retribución dineraria y/o en especie. En función del tipo de trabajo realizado, el sector de actividad y las propias peculiaridades de la organización pueden distinguirse diversas categorías laborales. En términos generales, no obstante, los empleados se pueden agrupar en dos grandes grupos: directivos y no directivos. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2003, p 13).

5.2.2.1.2. Accionistas o propietarios.

Los accionistas o propietarios son personas y entidades que poseen participaciones en la propiedad de una empresa. Para las sociedades de capital, en función de la cuantía de la aportación se puede distinguir entre accionistas dominantes y accionistas minoritarios. Según la personalidad jurídica de éstos se puede diferenciar entre accionistas individuales y accionistas institucionales (fondos de inversión y de pensiones). Los empleados, por su parte, pueden ser también accionistas. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2003, p 13).

5.2.2.2. Grupos de interés externos de la Responsabilidad Social Empresarial

Los grupos externos de la Responsabilidad Social abarca a las comunidades en las que operan las empresas, sus socios y proveedores, consumidores, gobiernos, el medio ambiente y el desarrollo económico y social (Berger y Hermelo, 2005, p 11).

En atención a la clasificación externa, se puede indicar que están dirigidas a la creación de valor de las relaciones con los grupos de interés del entorno (clientes, proveedores, contratistas, competidores, sindicato) y con los grupos de interés del contexto (comunidades, gobiernos, otras empresas, federaciones, asociaciones, medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales, entre otros). Tomando en cuenta los principales grupos de interés externos, se pudieran definir de la siguiente manera:

5.2.2.2.1. Clientes, proveedores y competidores

Clientes: los clientes son los consumidores o usuarios de los productos y servicios producidos por las empresas. Es el grupo social hacia el que se orienta el aprovechamiento del negocio. La rentabilidad obtenida de las ventas de estos productos y servicios deben ser suficientes para cubrir los costes de producción y el margen esperado. Los clientes son, por tanto, componente esencial de la empresa, imprescindibles para la supervivencia de ésta. La captación, conocimiento, satisfacción y fidelización de los clientes son aspectos prioritarios de la gestión empresarial. Es importante siempre conocer muy bien a los clientes, sin menoscabo de que se pueda profundizar en su análisis, ya que cuando la empresa quiera desarrollar una estrategia de responsabilidad tendrá que tener en cuenta las características propias de cada uno de esos clientes

que, indudablemente, son diferentes. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2003, p. 13).

Proveedores: se trata de las personas que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad; asimismo se explica que son los individuos y organizaciones que aportan trabajos, productos y servicios a la empresa sin pertenecer a ella. Dicha relación puede estar formalmente establecida en un contrato que establece los compromisos contraídos tanto por la empresa contratante como por el proveedor externo. Cabe mencionar que las empresas deben seleccionar responsablemente a sus proveedores para garantizar el cumplimiento del compromiso de responsabilidad social (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2003, p. 13)

Competidores: los competidores, corresponden a aquellos negocios que se enfocan a un público objetivo igual al de la cooperativa o que ofrecen productos o servicios que se encuentran en la misma línea de mercado. Con el fin de captar nuevos clientes o poder satisfacer las nuevas necesidades de los actuales, surgen, a veces, las alianzas temporales entre competidores, que, por otra parte, hacen posible alcanzar estándares de calidad, no siempre realizables de forma individual. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2003, p. 13).

5.2.2.2.2. Comunidad Local

Son el conjunto de entidades de iniciativa pública o privada del entorno local circundante a la actividad desarrollada por la empresa, con el que se interactúa estrechamente, tales como iglesia, asociaciones vecinales y de otros tipos, fundaciones, partidos políticos, entre otros (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2003, p. 13).

En este sentido, la Responsabilidad Social Empresarial de las empresas, abarca también la integración de las empresas en su entorno local, contribuyendo al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales, y atrayendo trabajadores a la región donde están radicadas. (Navarro, 2012).

5.2.2.2.3. Comunidad global.

La comunidad global está conformada por personas, organizaciones y consumidores en general que, aun no teniendo una relación directa con la organización, pueden influir en ésta a través de la expresión de su opinión respecto a determinadas acciones que, según ellas, pueden ser positivas o negativas para el conjunto de la sociedad. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2003, p. 13).

5.2.3. Dimensiones internas la responsabilidad social empresarial

Se habla de la dimensión Interna de la Responsabilidad Social Empresarial, cuando se hace referencia a determinados comportamientos relativos a los grupos de interés que se encuentran dentro de la estructura organizativa de la empresa y a los procesos internos, es decir, a los empleados y accionistas. Las áreas son las siguientes:

5.2.3.1. Áreas de Empleados

Uno de los retos principales de las empresas consiste en atraer y retener el talento. Una actuación continuada centrada en este propósito asegura a la empresa ventajas competitivas

duraderas. En este contexto, algunas de las buenas prácticas a implantar para la adecuada inversión en capital humano son las siguientes:

5.2.3.1.1. Gestión de talentos humanos

Hoy en día, uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las empresas es atraer a trabajadores calificados y lograr que permanezcan a su servicio, en este sentido, la gestión de los talentos humanos es un tema relevante en la mayoría de las empresas del mundo globalizado, y más aún en aquellas comprometidas con políticas de RSE.

Es por ello, que se deben incluir medidas pertinentes que podrían incluir el aprendizaje permanente, la responsabilización de los trabajadores, la mejora de la información en la empresa, mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo. (Libro verde, 2001, p 9)

Asimismo, se indica que, la gestión de talentos humanos incluye, proceso de aprendizaje de los trabajadores hacia la responsabilidad social de la organización y de los procesos de información, además pone un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, así como una mayor diversidad de los recursos humanos.

Por otra parte, además se recomienda a las empresas una política responsable que evite discriminación y fomente la igualdad, participación y aprendizaje de sus empleados, lo que ayudará a atraer a trabajadores calificados y lograr que permanezca a su servicio, (Libro verde, 2001, p 9)

5.2.3.1.2. Seguridad y salud en el trabajo

Es importante tener en cuenta que en cualquier lugar de trabajo se puede ver afectada la salud de muchas formas y todas ellas son importantes, porque puede formar daños a consecuencia de la carga laboral ya sea física o mental, y en general, de cargas capaces de generar fatiga, estrés, insatisfacción del empleado, entre otros.

El tema de salud y la seguridad en el lugar de trabajo se han abordado sobre todo mediante instrumentos legislativos y medidas ejecutorias. Sin embargo, la tendencia a subcontratar tareas a contratistas y proveedores hace que las empresas dependan en mayor medida del comportamiento de sus contratistas en el ámbito de la salud y la seguridad, sobre todo cuando trabajan en las instalaciones de la empresa.

No obstante se esboza que la salud no se refiere a la ausencia de enfermedad, sino que es un estado de pleno equilibrio y bienestar físico, mental y social, para trabajar es necesario la salud y el trabajo puede ser la causa de salud; entonces la salud laboral sería el estado de bienestar de los trabajadores en sus sitios de trabajo. (Argibay, 2004).

De acuerdo con lo anterior se infiere que la seguridad en el trabajo es una práctica no médica para la prevención de riesgos profesionales, que tiene como propósito la lucha contra los incidentes laborales a que los empleados están expuestos constantemente debido a las actividades llevadas a cabo en las organizaciones.

5.2.3.1.3. Adaptación al cambio

Con respecto a la adaptación al cambio, se hace necesario ante el proceso de reestructuración de la organización, introducir las consideraciones de carácter social, como por

ejemplo cursos de reciclaje, financiación, tratamiento de información, políticas de diálogo, entre otros. (Guerere, 2008)

No obstante, la, reestructuración, reorganización y transformación, son a menudo expresiones que pueden ocultarse tras de sí, decisiones en la cual afectan directamente a los empleados, dado que cada vez que se produce un proceso anteriormente indicado, a menudo va acompañado de una disminución de efectivo.

Asimismo, se plantea que es responsabilidad de la empresa conseguir que las personas que laboren en ella perciban, que su colaboración sea importante, el trato dentro del grupo sea justo y equitativo para todos y que no se encuentran aislados dentro de una estructura formalizada. Para conseguir este objetivo, desde la dirección se vigilará porque desaparezcan las preocupaciones, se reduzcan las distancias entre los diferentes niveles jerárquicos, se promueva la comunicación tanto en sentido horizontal como vertical dentro del organigrama y crear grupos de trabajo donde se impulse la ayuda mutua.(Fernández, 2005)

En ese sentido, se puede decir a juicio de la autora, que el diálogo social con los delegados de los trabajadores, es elemento primordial para definir la relación entre una organización y los empleados; desempeña por lo tanto un papel esencial en el marco de la adopción de prácticas de responsabilidad social. Además, en las reestructuraciones conviene buscar la participación y la implicación de todos los afectados mediante una información y una consulta abierta. También en las reestructuraciones debe prepararse bien detallado los riesgos más importantes, calculando todos los costos directos e indirectos de las estrategias y las opciones, y calculando todas las elecciones que permitirían reducir los despidos necesarios.

5.2.3.1.4. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales

La gestión de impacto ambiental en las empresas podría traer beneficios de trabajar bajo valores y en una actitud de respeto tanto al medio como las personas; tales beneficios serían el aumento del rendimiento económico, reducción de costos de producción a través de control de desechos y eficiencia en el uso de sus recursos, una mejor calidad e innovación tanto en productos como en servicios y un aumento en la reputación e imagen de marca por llevar sus procesos de forma consiente con los efectos e impacto que puede producir en el medio (Reyno, 2008).

En general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación. Distintas empresas han determinado que un menor consumo de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad.

5.2.3.2. *Área de Accionistas*

Aunque los accionistas pueden ser en muchos casos inversores externos alejados del proceso de toma de decisiones de la empresa, se les ha considerado grupo de interés interno, en tanto en cuanto representan a la propiedad de la organización y, por lo tanto, elemento esencial de la misma. De la misma manera, se señala que una apropiada retribución del capital junto a otro tipo de medidas fideliza a la inversión y atraen nuevos recursos financieros (Reyno, 2008), entre ellos:

5.2.3.2.1. Retribución del capital

La Retribución del capital de los accionistas de una empresa por medio del valor de las acciones, debe ser con una política de dividendos realista y razonable, donde las estrategias financieras para esta retribución deberán estar en correspondencia con la estrategia que se haya decidido a partir del proceso de planeación estratégica de la organización. La creación de valor para el accionista viene comúnmente determinada por el valor de mercado de la acción y por los dividendos. (Reyno, 2008).

Consecuentemente, cada estrategia deberá llevar el sello distintivo que le permita apoyar el cumplimiento de la estrategia general y con ello la misión y los objetivos estratégicos. Ahora bien, cualquiera que sea la estrategia general de la empresa, desde el punto de vista funcional, la estrategia financiera deberá abarcar un conjunto de áreas clave que resultan del análisis estratégico que se haya realizado.

En este sentido, los accionistas esperan que las empresas gestionen correctamente los riesgos derivados de las exigencias ambientales y sociales de los grupos de interés, así como se aprovechen las oportunidades que las cooperaciones con otras partes interesadas tengan para la rentabilidad de la compañía. (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas, 2003, p. 13).

5.2.3.2.2. Transparencia de información

La transparencia informativa, por su parte, garantiza una adecuada transmisión de información sobre la verdadera marcha de la empresa, generando confianza y valor, especialmente valorado por quienes desean conocer en todo momento determinados aspectos esenciales e

impacto presente y futuro de la organización. La transparencia en la información acerca de la gestión y sus resultados, se debe presentar sin artificios contables que oculten la imagen fiel de la situación de la empresa. (Lizcano, 2012).

5.2.3.2.3. Inversiones éticas

Una empresa es socialmente responsable cuando su modelo de actuación (su buen gobierno) promueve el desarrollo de prácticas transparentes en el foro interno y en el externo de la empresa. Este marco de actuación no se limita solo al área de confort de la organización o a los resquicios que no se recogen en las leyes, sino a un saber hacer ético. (Gómez y Martínez, 2015).

En este marco de ideas, se explica que la empresa no tiene responsabilidad ética por sí misma, sino que es la que poseen los miembros que la constituyen, administran y dirigen. Los socios y accionistas deben estar al corriente de los principios y valores por los que se rige la entidad, por lo que la empresa debe facilitarles todo tipo de documentación, evitando las apuestas arriesgadas, poco transparentes y de dudosa solvencia que pongan en peligro la continuidad de la empresa. (Lizcano, 2012).

5.2.4. Área de la dimensión externa de los grupos de interes de las RSE

La responsabilidad social de las empresas se extiende más allá de sus componentes y estructura interna, la dimensión externa de la Responsabilidad Social Empresarial se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en

el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores y, por último, con la sociedad y el Estado, (Baltera y Díaz 2005).

5.2.4.1. Clientes, proveedores y competidores

Teniendo en cuenta los tres grupos de interés área de la dimensión externa se debe ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción. Al respecto (Navarro, 2012), explica que la Responsabilidad Social Empresarial implica que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean. Se espera que las empresas que establecen relaciones duraderas con sus clientes, centrando toda su organización en la comprensión de lo que estos desean y ofreciéndoles una calidad, seguridad, fiabilidad y servicio superiores, obtengan mayores beneficios.

Una oferta de productos y servicios de calidad, fiables y a precios razonables, diferencia a una empresa, proporcionándole una cartera de clientes satisfechos y altos niveles de fidelidad, además de atraer a nuevos clientes.

La selección justa y responsable de proveedores y el establecimiento de unas condiciones comerciales basadas en acuerdos del tipo “ganar ganar”, generan relaciones beneficiosas de futuro.

Las colaboraciones y alianzas con los competidores resultan más positivas que las a veces encarnizadas luchas por la cuota de mercado. Las sinergias y ventajas en costes y capacidad de inversión caracterizan a los proyectos abordados conjuntamente por competidores de mercado. (Navarro, 2012). Dentro de las áreas de las dimensiones externas de los clientes, proveedores y competidores se encuentran:

5.2.4.1.1. Derechos Humanos

Una de las dimensiones de la responsabilidad social de las empresas está estrechamente vinculada a los derechos humanos, sobre todo por lo que respecta a las actividades internacionales y las cadenas de suministro mundiales. Los derechos humanos son una cuestión muy compleja que plantea problemas políticos, jurídicos y éticos. Las empresas se enfrentan a cuestiones complicadas, por ejemplo el modo de determinar qué responsabilidades caen dentro de su competencia y no de los gobiernos, cómo asegurarse de que sus socios comerciales están respetando los valores que ellas consideran fundamentales, y cuál es el enfoque que deben adoptar y cómo trabajar en países donde son frecuentes las violaciones de los derechos humanos.

La propia Unión Europea tiene la obligación, en el marco de su política de cooperación, de garantizar el respeto de las normas laborales y la protección del medio ambiente y los derechos humanos, y se enfrenta al reto de asegurar una plena coherencia entre su política de desarrollo, su política comercial y su estrategia para el desarrollo del sector privado en los países en vías de desarrollo, en particular a través del fomento de las inversiones europeas (libro verde, 2001).

5.2.4.1.2. Problemas ecológicos

Debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo de recursos en el mundo entero, éstas son también actores en el medio ambiente mundial (libro verde, 2001).

5.2.4.2. Comunidad Local

La responsabilidad social de las empresas incluye igualmente la unión de las empresas en su entorno local. Las empresas favorecen al progreso de las comunidades en que se ubican, sobre todo de las comunidades locales, suministrando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales. Asimismo, las empresas dependen de la bienestar, la seguridad y la progreso de la comunidad donde operan. Por ejemplo, la mayor parte de sus contrataciones tienen lugar en el mercado de trabajo local, por lo que están directamente interesadas en que en su lugar de ubicación haya personas con las competencias que necesitan. Además, las PYME encuentran a menudo la mayoría de sus clientes en la zona circundante. La reputación de una empresa en su lugar de ubicación y su imagen como empresario y productor —y también como agente de la vida local— influye sin duda en su competitividad. (Libro verde, 2001).

5.2.4.2.1. Empleo

Asimismo, las empresas interactúan con el entorno físico local. Algunas no solo dependen de un entorno limpio —aire puro, aguas no contaminadas o carreteras descongestionadas— para su producción u oferta de servicios; sino que además, deben relacionarse con el entorno físico local y la capacidad de las empresas para atraer trabajadores a la región donde están radicadas. (Libro verde, 2001).

5.2.4.2.2. Preservación del medio ambiente

Las empresas pueden ser responsables de diversas actividades contaminantes: polución acústica, lumínica y de las aguas; contaminación del aire, del suelo y problemas ecológicos

relacionados con el transporte y la eliminación de residuos. Por ello, las empresas con mayor conciencia de las cuestiones ecológicas realizan a menudo una doble contribución a la educación medioambiental de la comunidad. (Libro verde, 2001).

5.2.4.2.3. Colaboración con proyectos comunitarios.

Muchas empresas se comprometen con la sociedad local a través de, por ejemplo, el ofrecimiento de plazas adicionales de formación profesional, la colaboración con organizaciones de defensa del medio ambiente, la contratación de personas socialmente excluidas, el ofrecimiento de servicios de guardería a sus trabajadores, el establecimiento de asociaciones con comunidades, el patrocinio de actividades deportivas o culturales a nivel local o la realización de donaciones para obras de beneficencia. (Libro verde, 2001).

5.2.4.3. Comunidad global

En una sociedad como la actual, caracterizada por los avances tecnológicos y los sistemas de comunicación avanzados hacen posible que la repercusión en la empresa de acontecimientos acaecidos en cualquier parte del mundo pueda ser de suma importancia. De la misma manera la actividad de una empresa puede producir sus efectos a miles de kilómetros de donde se ha producido. Las leyes y usos internacionales constituyen un marco inexcusable de referencia para cualquier organización supranacional. (Navarro, 2012).

5.2.4.3.1. Colaboración directa con organizaciones internacionales

Para el tema de las organizaciones internacionales en octubre 2004 AccountAbility elaboró un informe que identifica cuatro pasos que en su conjunto definen como una organización gestiona

las tres dimensiones de su responsabilidad social y sostenibilidad empresarial: social y ética, medioambiental y económica. Los cuatro pasos de gestión son:

Formulación de políticas: el establecimiento de políticas es fundamental para determinar y comunicar el enfoque y objetivos de una organización referente a su desempeño en el ámbito de los distintos aspectos de la sostenibilidad.

Contabilización: la necesidad de una organización de establecer indicadores medibles sobre su desempeño en sostenibilidad, para poder saber el grado de cumplimiento de sus objetivos.

Aseguramiento: es importante para la organización asegurar que sus políticas se cumplen y están consiguiendo sus objetivos en materia del desempeño en sostenibilidad.

Comunicación: también es necesario que la organización comunique a sus grupos de interés sus progresos en el desempeño en sostenibilidad.

Estos cuatro pasos se deben realizar en colaboración directa con organizaciones internacionales que promueven la responsabilidad social de las empresas como por ejemplo: Naciones Unidas con el Pacto Global, Comunidades Europeas con el Libro Verde para promover un marco de desarrollo internacional de la Responsabilidad Social Empresarial o la OCDE con sus guidelines sobre comportamiento medioambiental. (Navarro, 2012).

5.2.4.3.2. Promoción de la Responsabilidad Social Empresarial a través de redes internacionales.

La Promoción de la Responsabilidad Social Empresarial a través de las redes empresariales internacionales, se realiza especialmente en temas de respeto a los derechos humanos y preservación de medioambiente. El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria, mediante la cual las organizaciones adheridas se comprometen a promover la consecución de los

diez principios del Pacto Mundial (1999) mediante sus actividades y operaciones. Estos principios abarcan cuatro grandes áreas, derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción:

Derechos Humanos:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales:

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

6. Eliminar la discriminación en materia de de empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

8. Promover una mayor responsabilidad ambiental.

9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Anticorrupción:

10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

La adhesión voluntaria al Pacto Mundial implica la publicación anual de un Informe de Progreso, en el que se comunican aquellas actuaciones que se han llevado a cabo en relación a los diez principios, junto con los resultados obtenidos y los objetivos futuros a corto y medio plazo. Las organizaciones activas son aquéllas que anualmente publican el informe de progreso,

mientras que aquellas que no lo publican pasan a ser consideradas “no informantes” y tras dos años son declaradas inactivas.

Con base a lo anterior, se puede inferir que para que la Responsabilidad Social Empresarial sea la mas adecuada se debe establecer un equilibrio entre los intereses de los diferentes stakeholders, con el objeto de evitar que surja un conflicto de intereses entre los mismos que puedan afectar el funcionamiento de la empresa. Al respecto se plantea que la *“La tarea esencial de la empresa es mantener un adecuado equilibrio entre los derechos personales y los deberes de los trabajadores, entre los intereses de los accionistas y las expectativas de los consumidores, entre la preservación ambiental y las tecnologías de producción, entre la rentabilidad del negocio y la equidad de las utilidades, entre los derechos de la iniciativa privada y la calidad de vida de los ciudadanos donde funciona la empresa”*. (2008, p.126).

6. Aspectos metodológicos

En este capítulo se abordan las principales decisiones metodológicas que guiaron el desarrollo de la tesis relacionada con la variable de Responsabilidad Social Empresarial la cual tuvo como objetivo general, Proponer estrategias de responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.

6.1. Enfoque

En la investigación científica existen dos grandes enfoques metodológicos utilizados en las ciencias sociales y humanistas denominados: cualitativo y cuantitativo (Torres, 2016), El Enfoque cuantitativo privilegia la medición de variables, el cual, a través, de procedimientos objetivos permite conocer una realidad social, (Castro, 1999). Su aplicación es preferible cuando

ya existe teoría suficiente, con conceptos definidos que se pueden analizar y medir de manera concreta, (Ugalde y Balbastre, 2013).

Para el desarrollo del presente trabajo se aplicó el enfoque cuantitativo con el fin buscar la generalización o inferencia estadística de los resultados, mediante la deducción. Para esta, la experiencia es la fuente de todo conocimiento y depende del uso de los sentidos, por lo cual se basa en hechos concretos, medibles y verificables. En este caso parte de las teorías analizadas en el marco teórico de la variable de RSE en el contexto de las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.

6.2. Tipo de Estudio

El estudio fue descriptivo, lo que permitió obtener información más completa sobre un contexto particular de la vida real, en este caso la RSE en las Cooperativas multiactivas de Barranquilla (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006). En él, se hizo una aproximación de las teorías expuestas en el marco teórico con la responsabilidad social en las Cooperativas multiactivas de Barranquilla.

En el estudio descriptivo, se identifican y conocen las variables o conceptos que inciden en que las Cooperativas multiactivas de Barranquilla puedan ser unas organizaciones socialmente responsables. Cabe anotar que, aunque, se pueden integrar las mediciones de cada una de las variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de la RS, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

6.3. Diseño

El diseño de la investigación fue no experimental de campo, debido a que la variable de estudio no fue manipulada por los investigadores, por lo cual, se utilizó encuesta transversal, diseño ampliamente utilizado por su bajo costo, rapidez y no requiere seguimiento de los sujetos de estudio, Hernández y Velasco (2000), los datos se recolectaron en un momento determinado, aplicando la encuesta una única vez a la muestra seleccionada.

6.4. Fuentes Primarias

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. (Sampieri, R 2008). En este sentido, Para la realización de este estudio la información fue obtenida directamente de las encuestas a directivos de las cooperativas, mediante un cuestionario.

6.5. Fuentes Secundarias.

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. ((Sampieri, R 2008). Las fuentes secundarias para este trabajo fueron: Estadísticas sobre el sector cooperativo en Barranquilla, Confecoop, Cámara de Comercio de Barranquilla, Artículos de Redes y Revistas Científicas, bibliografía encontrada en la web con relación al tema de la RSE y los diferentes textos bibliográficos citados en la bibliografía, Supersolidaria.

A continuación, se presenta la Figura 2, donde se muestran las etapas a seguir en esta investigación.

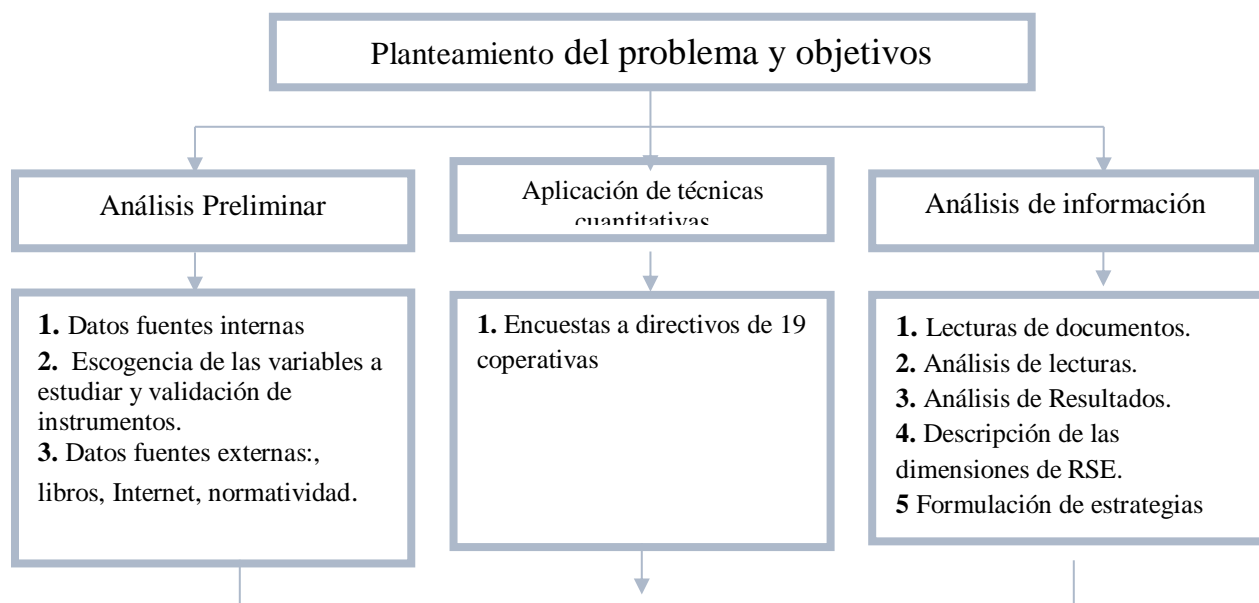


Figura 2. Etapas de la investigación. Elaboración propia (2019)

6.6. Herramientas de Recolección

Posterior a la especificación de las fuentes se definieron las herramientas e instrumentos para la obtención de los datos, para el presente estudio se seleccionó para la recolección de la información la encuesta definida como una herramienta que sirve para indagar la realidad existente en un momento determinado (Tamayo, M y Tamayo, M ,2007).

Con el propósito de cumplir con los objetivos de esta investigación se seleccionó como instrumento de recolección de datos para la población objeto de estudio: el cuestionario tipo Likert, que según Hernández, Fernández y Baptista (2007, p 186) consiste en un “conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos.

El diseño del cuestionario se hizo teniendo en cuenta la variable de estudio y los desarrollos teóricos revisados en esta tesis. Es decir, con respecto a la variable de RSE se construyeron las preguntas siguiendo principalmente el enfoque de Triple línea de resultados de

los autores Elkington (1998) y González et al (2014) estudiados en esta investigación. El cuestionario contempló 30 preguntas, correspondientes a cada uno de los indicadores que contemplan las dimensiones y subdimensiones de la investigación.

Con respecto a la Viabilidad y fiabilidad del instrumento, Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideran que la validez del instrumento está determinado por el grado que se mide lo que se pretende estudiar; por lo cual, para la validación del cuestionario, se utilizó el juicio de expertos. Por lo que, el instrumento se envió a tres (3) expertos en el tema. En los anexos (Anexo A y C) se evidencia el perfil de cada uno y su respectiva evaluación. Una vez obtenido el concepto de los expertos se realizaron los ajustes sugeridos.

6.7. Confidencialidad de los Datos

Las organizaciones que participaron en la investigación solicitaron confidencialidad, es decir, desde la recolección de la información, el tratamiento de datos y futuras publicaciones la información de las empresas cooperativas que hicieron parte de este estudio se protege, al igual que la identidad de las personas que proporcionaron los datos, en el caso de la presente investigación los directivos de las empresas a los cuales se les aplicó la encuesta.

6.8. Herramientas de procesamiento de datos

Las herramientas son el proceso mediante el cual los datos individuales se agrupan y estructuran con el propósito de responder al problema de investigación, objetivos e hipótesis del estudio (Tamayo y Tamayo, 2007). En este orden de ideas, el tratamiento de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva, calculando las frecuencias absoluta y relativa, así como la media aritmética, mediante el uso de la hoja de cálculo Microsoft Excel, para tabular y procesar la información obtenida; y fue eficaz para todos los objetivos de la investigación, partiendo de

ello se procedió al análisis de los datos y a la elaboración de los gráficos a que hubo lugar. El primer paso fue analizar la información recolectada de acuerdo con los tres primeros objetivos, al hacer un análisis de respuestas del cuestionario tipo likert aplicado en esta investigación, teniendo en cuenta cada dimensión de la variable de estudio, subdimensiones e indicadores.

Los ítems de preguntas tuvieron alternativas de respuesta que correspondían a las categorías, totalmente en desacuerdo (TED), en desacuerdo (ED), parcialmente en desacuerdo (PED), parcialmente de acuerdo (PDA), y totalmente de acuerdo (TDA); Para poder evaluar ordinalmente la escala Likert se asignó valores a cada categoría, desde 1 hasta 5, donde 1 corresponde a (TED), 2 a (ED), 3 a (PED), 4 a (PDA), 5 corresponde a (TDA). Después de obtenidas todas las encuestas se tabularon.

Para el análisis estadístico, se agruparon los ítems por indicador, de tal manera que al procesarlos, se asociaron por subdimensión; posteriormente de los cocientes de estas se desprenden las dimensiones, y finalmente, estas últimas al promediarse, conforman la variable en estudio. En cada uno de los procesos realizados, se obtuvo la media estadística de indicadores, subdimensiones, dimensiones y variable, a fin de posicionarlos dentro de una categoría o nivel de aplicación adecuado o inadecuado de las prácticas en Responsabilidad Social Empresarial.

Para la interpretación de la media, se elaboró un baremo proveniente de la distribución de los puntajes de los sujetos, calculándose rangos para la distribución, donde los intervalos entre 4,21 y 5,00 indican una categoría muy adecuada, entre 3,41 y 4,20 adecuada, entre 2,61 y 3,40 medianamente adecuada, entre el 1,81 y 2,560 inadecuada y entre 1,00 y 1,80 muy inadecuada. Tal y como se valora a continuación en la tabla 6:

Tabla 6.

Baremo de interpretación

Rango			Categoría
Desde		Hasta	
1,00	-	1,80	Muy Inadecuada
1,81	-	2,60	Inadecuada
2,61	-	3,40	Medianamente Adecuada
3,41	-	4,20	Adecuada
4,21	-	5,00	Muy Adecuada

Fuente: Elaboración propia

6.9. Población y muestra

Las poblaciones de la investigación en mención son cooperativas multiactivas ubicadas en la ciudad de Barranquilla, conformadas por 19 cooperativas multiactivas, de diversos tamaños de acuerdo a la Supersolidaria. que fueron las únicas que permitieron el acceso y brindaron toda su colaboración para este estudio. Estas Cooperativas desarrollan su objeto social en la ciudad de Barranquilla, pertenecen al nivel 3 de clasificación de la Supersolidaria, cuentan con máximo de 10 empleados y la facilidad en el acceso a la información que los investigadores tienen en las empresas.

6.10. Operacionalización de la variable

A continuación, en la Tabla 7 se muestra la Operacionalización de la variable de RSE en las cooperativas multiactivas de Barranquilla, donde se muestran las dimensiones áreas de las dimensiones internas y áreas de las dimensiones externas, cada una de ellas con sus respectivas subdimensiones e indicadores.

Tabla 7.

Operacionalización de la Variable

Pregunta General: ¿Cuál es la situación de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla?

Objetivo General: Proponer estrategias de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.

Objetivos	Variable	Dimensiones	Sub- dimensiones	Indicador
Describir el desempeño de las dimensiones internas la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.	Responsabil idad social empresarial	Áreas de las dimensiones Internas	Empleados	Gestión de los recursos humanos. Seguridad y salud en el trabajo. Adaptación al cambio Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.
			Accionistas	Retribución del capital Transparencia en la información Inversiones éticas
Áreas de las dimensiones Externas		Clientes, proveedores y competidores	Derechos humanos Problemas ecológicos	
		Comunidad local	Empleo Preservación del medio ambiente Colaboración con proyectos comunitarios	
		Comunidad global	Colaboración directa con organizaciones internacionales Promoción de la Responsabilidad Social Empresarial a través de redes internacionales.	

Formular estrategias para fortalecer la RSE en cooperativas multiactivas de Barranquilla.

Fuente: Elaboración propia.(2019)

7. Resultados

En este aparte se describen los resultados encontrados en el desarrollo de la investigación realizada sobre RSE en las organizaciones cooperativas enmarcado en los objetivos plantados. Asimismo se centró en analizar la situación actual de 19 cooperativas multiactivas de la ciudad de Barranquilla, a través de una encuesta de 30 preguntas. Los datos obtenidos para cada dimensión, se analizaron según los resultados de las medias aritméticas como medida de tendencia central y la categoría asociada al rango alcanzado en el baremo establecido en la investigación.

Estos datos se representaron por alternativas de respuestas en forma de frecuencia absoluta y frecuencia relativa, además de porcentualmente para cada indicador y dimensión. Cabe mencionar, que el análisis porcentual se efectuó agrupando los datos de acuerdo con las dimensiones que describen a las variables de estudio.

4.1 Describir el desempeño de las dimensiones internas la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.

Tabla 8.

Subdimensión: Empleados.

Indicador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total		□
	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	
Gestión de los RRHH	1	5,3	1	5,3	2	10,5	7	36,8	8	42,1	19	100	4,05
Seguridad y Salud en el trabajo	2	10,5	1	5,3	3	15,8	6	31,6	7	36,8	19	100	3,79
Adaptación al Cambio	1	5,3	2	10,5	3	15,8	6	31,6	7	36,8	19	100	3,84
Gestión del impacto ambiental y de los RRNN	1	5,3	1	5,3	3	15,8	6	31,6	8	42,1	19	100	4,00
Empleados	1	5,3	1	5,3	3	15,8	6	31,6	8	42,1	19	100	3,92

Fuente: Elaboración propia (2019)

En lo referente a la subdimensión empleados, y específicamente al indicador gestión de los RRHH, se observa que el 42,1% y el 36,8% de los encuestados manifestaron, respectivamente, estar total y parcialmente de acuerdo; en el hecho que las cooperativas toman medidas adecuadas para salvaguardar la información confidencial de los empleados; además, realizan procedimientos que garantizan la toma de medidas adecuadas contra toda forma de discriminación, tanto en el puesto de trabajo, así como en la contratación; de igual manera, estimulan el aprendizaje permanente de todos los trabajadores. Por otra parte, un 10,5% de la muestra manifestó estar parcialmente en desacuerdo con lo anterior. Asimismo, un 5,3%, se pronunció en desacuerdo. Y el 5,3% restante, fue enfático en asegurar estar en total desacuerdo.

En todo caso, el promedio alcanzado para el indicador fue de 4,05 lo que significa, de acuerdo al baremo de interpretación, que la gestión de los RRHH, se ubica en una categoría adecuada, ajustándose de esta manera al criterio establecido en el Libro verde, (2001, p 9), donde se expone la necesidad de adoptar medidas pertinentes que puedan incluir el aprendizaje permanente, la responsabilidad de los trabajadores, la mejora de la información en la empresa, el mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo.

Posteriormente, en lo correspondiente al indicador seguridad y salud en el trabajo, se puede observar que lo más relevante correspondió al evento de que el 36,8% y el 31,6% de la muestra manifestaron de manera correspondiente estar total y parcialmente de acuerdo con que las cooperativas toman medidas adecuadas para evitar o reducir los riesgos en materia de seguridad y salud o protección social de sus empleados; además, evalúan los puestos de trabajo

frecuentemente para considerar si cumplen con los requerimientos establecidos legalmente; de la misma manera, realizan oportunamente exámenes médicos a los trabajadores para ver como esta su estado de salud. No obstante, y en oposición a lo anterior, un 15,8%, un 10,5% y el remanente 5,3%, manifestaron respectivamente, estar parcial, totalmente y en desacuerdo.

Circunstancialmente, el indicador logró un promedio de 3,79, lo que significa, basados en lo establecido en el baremo de interpretación, que se dispone en una categoría adecuada, ajustándose así al contexto de Argibay, (2004), quien argumenta que la salud no se refiere a la ausencia de enfermedad, sino que es un estado de pleno equilibrio y bienestar físico, mental y social. Para trabajar, es necesaria la salud y el trabajo puede ser la causa de salud; entonces la salud laboral sería el estado de bienestar de los trabajadores en sus sitios de trabajo.

Algo semejante ocurre con el indicador adaptación al cambio, donde se apreció que el 36,8% y el 31,6% de la muestra manifestaron respectivamente estar total y parcialmente de acuerdo con que las cooperativas se preparen identificando los riesgos más importantes relacionados con los costos directos e indirectos de las estrategias, evaluando todas las opciones que permitirían reducir los despidos innecesarios; de igual manera, buscan la participación e implicación de todos los afectados cuando hay un cambio, mediante una consulta abierta. Sin embargo, y en desacuerdo con lo anterior, un 15,8%, un 10,5% y el restante 5,3%, manifestaron respectivamente, estar parcialmente, en y totalmente en desacuerdo.

En virtud de lo anterior, el indicador alcanzó un promedio de 3,84, interpretándose, de acuerdo al baremo, como el haber logrado una categoría adecuada; debido a esto, se puede afirmar que los resultados concuerdan con lo señalado por Guerere, (2008), quien señaló que la adaptación al cambio, se hace necesario ante el proceso de reestructuración de la organización, reorganización o transformación, que son a menudo expresiones que van acompañadas de decisiones que afectan directamente a los empleados e introducen consideraciones de carácter

social, como por ejemplo cursos, financiación, tratamiento de información, políticas de diálogo, entre otros.

Ahora bien, en lo que corresponde al indicador gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, se percibe que el 42,1% y el 31,6% respectivamente se mostraron total y parcialmente de acuerdo con que las cooperativas ofrecen formación de impacto ambiental a sus trabajadores. Adicionalmente, cuentan con funcionarios responsables por el área de medio ambiente que participan en comités o consejos locales para discutir con el gobierno y la comunidad. E igualmente, se han diseñado estrategias para inculcar en los trabajadores la reducción en gastos energéticos, eliminación de residuos, disminución de insumos y gastos de descontaminación. Pese a esto, un 15,8%, un 5,3% y el otro 5,3% restante, declararon respectivamente, estar parcialmente, en y totalmente en desacuerdo.

Por su parte, el promedio logrado para el indicador fue de 4,00, lo cual, de acuerdo al contexto del baremo de interpretación, significa que se encuentra en una categoría adecuada, por el hecho de que dichos resultados son coherentes con el concepto emitido por Reyno, (2008), quien asegura que dicha gestión en las empresas podría traer beneficios de trabajar bajo valores y en una actitud de respeto tanto al medio ambiente como las personas; tales beneficios serían: el aumento del rendimiento económico, reducción de costos de producción a través del control de desechos y eficiencia en el uso de sus recursos, una mejor calidad e innovación tanto en productos como en servicios y un aumento en la reputación e imagen de marca por llevar sus procesos de forma consiente con los efectos e impacto que puede producir en el medio.

Para concluir, con lo que corresponde a la subdimensión empleados, el promedio de sus resultados mostraron que el 39,5% y el 32,8% de la muestra en estudio dejaron ver su inclinación a estar, de forma respectiva, total y parcialmente de acuerdo con los empleados como grupo de interés interno en lo que RSE se refiere. Más sin embargo, un 14,5%, un 6,6% y finalmente el

otro 6,6% remanente, muestran una posición diametralmente opuesta, y aseguran estar en, respectivamente, parcial, en y total desacuerdo.

Ahora bien, los resultados mencionados permitieron alcanzar un promedio de 3,92, ubicando a la subdimensión en una categoría adecuada; acoplándose de esta manera a que uno de los retos principales de las empresas consiste en atraer y retener el talento humano; ya que una actuación continuada centrada en este propósito asegura a la empresa ventajas competitivas duraderas.

Tabla 9.

Subdimensión: Accionistas.

Indicador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total		\bar{X}
	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	
Retribución de capital	3	15,8	5	26,3	5	26,3	4	21,1	2	10,5	19	100	2,84
transparencia en la información	4	21,1	4	21,1	5	26,3	3	15,8	3	15,8	19	100	2,84
inversiones éticas	4	21,1	6	31,6	5	26,3	3	15,8	1	5,3	19	100	2,53
Accionistas	4	21,1	5	26,3	5	26,3	3	15,8	2	10,5	19	100	2,74

Fuente: *Elaboración propia (2019)*

En el contexto que corresponde a la subdimensión accionistas y más específicamente al indicador retribución de capital, se visualiza que respectivamente un 26,3%, otro 26,3% y un 15,8% manifestaron estar parcial, totalmente y en desacuerdo con que los accionistas aportan parte de la rentabilidad que genera las operaciones para inversiones sociales. Igualmente, en que recuperan su inversión con la rentabilidad planificada teniendo en cuenta lo utilizado para la responsabilidad social. Y han permitido un aumento de rentabilidad del presente año las prácticas

de responsabilidad social. Por su parte, un 21,1% y el 10,5% restante, contradicen el contexto establecido, asegurando respectivamente estar parcial y totalmente de acuerdo con el mismo.

Debido a lo anterior, el indicador alcanzó un promedio de 2,84, encontrándose en una categoría de medianamente adecuada, significando que existe una mínima conexión con el concepto de Reyno, (2008), quien aduce que la retribución del capital a los accionistas, debe basarse en una política de dividendos equilibrados y moderados, donde las estrategias financieras para dicha retribución estén en correspondencia con la maniobra decidida a partir del proceso de planeación estratégica de la organización.

A continuación, en lo referente al indicador transparencia en la información, se pudo apreciar que un 26,3% de la muestra, así como un 21,1% y otro 21,1%, estuvieron parcial, totalmente y en desacuerdo, respectivamente, con que las cooperativas muestran transparencia en la información que presentan sobre la gestión y sus resultados. Al igual, han demostrado que la información presentada esta sin artificios contables que oculten la imagen fiel de la situación de la empresa. Sin embargo, en contraposición a lo anterior, un 15,8% manifestó estar parcialmente de acuerdo y el 15,8% remanente, argumentó estar totalmente de acuerdo con el contexto.

Igual que en el indicador anterior, este alcanzó un promedio de 2,84, ubicándose así en una categoría medianamente adecuada, según el baremo de interpretación, y mostrando una débil afinidad hacia el concepto emitido por Lizcano, (2012), quien aseguró que la transparencia informativa garantiza una adecuada y verdadera información sobre el desempeño de la empresa, generando confianza y valor, especialmente evaluado por quienes desean conocer en todo momento determinados aspectos esenciales e impacto presente y futuro de la organización. La

transparencia en la información acerca de la gestión y sus resultados, se debe mostrar sin trucos contables que desvirtúen la imagen fiel de la situación de la empresa.

Posteriormente, y en lo que respecta al indicador inversiones éticas, se aprecia que para el 31,6 % de la muestra, así como para el 26,3% y el 21,1% se encuentran, de manera correspondiente, en parcial y en total desacuerdo con la circunstancia de que las cooperativas evitan las aventuras arriesgadas, poco transparentes que pongan en peligro la continuidad de la organización. Igualmente, financian proyectos sociales que generan impactos en las comunidades. No obstante, el 15,8% manifestó estar parcialmente de acuerdo con el concepto, mientras que el 5,3% argumentó estar totalmente de acuerdo.

De acuerdo a los resultados alcanzados, se obtuvo un promedio para el indicador de 2,53, situándolo en una categoría inadecuada, de tal manera que rebate el concepto dado Lizcano, (2012), quien hizo mención a que la empresa no tiene responsabilidad ética por sí misma, sino que es la que poseen los miembros que la constituyen, administran y dirigen. Los socios y accionistas deben estar al corriente de los principios y valores por los que se rige la entidad, por lo que la empresa debe facilitarles todo tipo de documentación, evitando las apuestas arriesgadas, poco transparentes y de dudosa solvencia que pongan en peligro la continuidad de la empresa.

Para ultimar, con lo que corresponde a la subdimensión, el promedio de sus resultados mostraron que el 26,3%, el 26,3% y el 21,1% de la muestra en estudio dejaron ver su inclinación a estar, de forma respectiva, parcial, en y totalmente en desacuerdo con los accionistas como grupo de interés interno en lo que RSE se refiere. Ahora bien, un 15,8% y en último lugar el otro 10,5% restante, muestran una posición diametralmente opuesta, y aseguran estar en, respectivamente, parcial, en y total de acuerdo.

Ahora bien, los resultados mencionados permitieron alcanzar un promedio de 2,74, ubicando a la subdimensión en una categoría medianamente adecuada; ajustándose de esta manera a lo establecido por Reyno, (2008), quien aseveró que los accionistas pueden ser en muchos casos inversores externos alejados del proceso de toma de decisiones de la empresa, se les ha considerado grupo de interés interno, en cuanto que representan a la propiedad de la organización y, por lo tanto, elemento esencial de la misma. De la misma manera, se señala que una apropiada retribución del capital junto a otro tipo de medidas fideliza a la inversión y atraen nuevos recursos financieros.

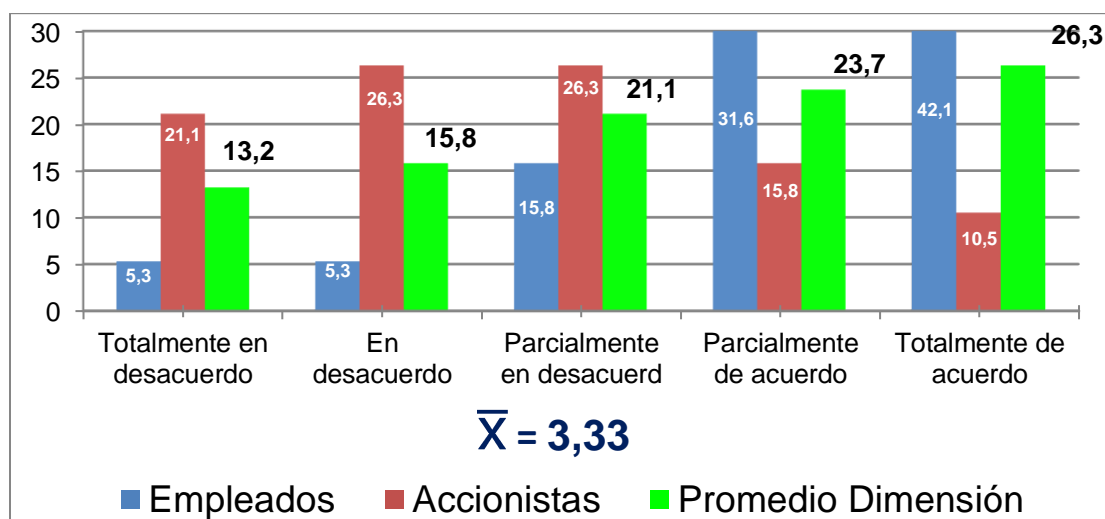


Figura 3. Áreas Internas Fuente: Elaboración propia (2019)

El anterior análisis y la gráfica previa, correspondientes a la dimensión en cuestión, muestran que un 26,3% de la muestra declaró estar totalmente de acuerdo con las áreas de la dimensión Interna de la Responsabilidad Social Empresarial. Igualmente, otro 23,7% manifestó estar parcialmente de acuerdo con lo anterior. Empero, un 21,1%, aseguró estar parcialmente en desacuerdo; igualmente, un 15,8%, asegura estar en desacuerdo. Y finalmente, el 13,2% restante de la muestra, dice estar totalmente en desacuerdo.

Por otra parte, el promedio obtenido fue de 3,33; lo cual, según el Baremo de interpretación, representa que la dimensión áreas internas se encuentra en una categoría medianamente adecuada, detéctando mas inconformidades en la parte de los accionistas porque no estan generando proyectos social de impacto en las comunidades; muestra que en la parte de los empleados se estan tomadon medidas con los trabajadores y se refieren en concreto a cuestiones relativas a la gestión e inversión en recursos humanos, a la salud y seguridad en el trabajo y a la gestión del cambio. También se incluye aspectos relativos al impacto ambiental en términos del uso de los recursos naturales en los procesos de producción de la empresa. Con base a lo anterio, el resultado se asemeja a lo plasmado por Unión Europea, en el libro verde 2001 donde explica que la primera responsabilidad social de la empresa es con sus trabajadores.

4.2 Describir el desempeño de las dimensiones externas de la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla

Tabla 10.

Subdimensión: Clientes, Proveedores y Competidores.

Indicador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total		\bar{X}
	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	
Derechos Humanos	5	26,3	8	42,1	4	21,1	1	5,3	1	5,3	19	100	2,21
Problemas ecológicos	7	36,8	6	31,6	2	10,5	3	15,8	1	5,3	19	100	2,21
Clientes, Proveedores y Competidores	6	31,6	7	36,8	3	15,8	2	10,5	1	5,3	19	100	2,21

Fuente: Elaboración propia (2019)

Con respecto, a la dimensión áreas externas y haciendo énfasis en la Subdimensión Clientes, Proveedores y Competidores, cuyo primer indicador hace referencia a los derechos humanos y permite observar que el 42,1% de los entrevistados, afirmó estar en desacuerdo; igualmente, el 26,3% argumentó estar el total desacuerdo; indistintamente, el 21,1% de la muestra dijo estar parcialmente en desacuerdo con el hecho de que las cooperativas adoptan códigos de conducta en materia de condiciones laborales, derechos humanos y aspectos medioambientales, dirigidos en particular a sus subcontratistas y proveedores. Además, facilitan información completa sobre los códigos de conducta a los directivos, trabajadores y comunidades locales que involucre además la responsabilidad social. Asimismo, respetan en el caso de trabajo infantil la letra de los convenios de la OIT descartando a los contratistas que emplean niños. No obstante, un 5,3% manifestó estar parcialmente de acuerdo con el contexto anterior; y el restante, 5,3%, aseveró estar totalmente de acuerdo.

Al mismo tiempo, partiendo de los resultados para el indicador, se logró un promedio de 2,21 puntos, lo cual según el baremo de interpretación, lo ubica en una categoría inadecuada. Lo anterior, permite asegurar que dichos resultados contrarían el concepto emitido en el libro verde, (2001), donde se aduce que los derechos humanos son una cuestión muy compleja que plantea problemas políticos, jurídicos y éticos. Las empresas se enfrentan a cuestiones complicadas, por ejemplo el modo de determinar responsabilidades qué son de su competencia y no de los gobiernos, cómo cerciorarse de que sus coparticipes comerciales están honrando la legalidad que ellas suponen esenciales, y cómo sería el rumbo que deben adoptar y cómo trabajar donde son frecuentes las violaciones de los derechos humanos.

Por otra parte, en correspondencia con los resultados alcanzados para el indicador problemas ecológicos, se observó que el 36,8%, el 31,6% y el 10,5% de los entrevistados,

respectivamente se posicionaron total y parcialmente en desacuerdo con la circunstancia de que las cooperativas realizan convenios con los proveedores para realizar campañas en pro de mejorar los problemas ecológicos. Asimismo, cumplen los proveedores de la cooperativa con los requisitos de ser empresa de producción social. A pesar de ello, el 15,8% y 5,3% de los entrevistados, de manera correspondiente, aducen estar parcial y totalmente de acuerdo con los anteriores argumentos.

Por su lado el promedio obtenido a partir de los resultados presentados, fue de 2,21 puntos, posicionando de esta manera al indicador en una categoría inadecuada, significando de esta manera que dichos resultados distan de concordar con el concepto contenido en el libro verde, (2001), donde se esclarece que debido al efecto transfronterizo de muchos problemas medioambientales relacionados con las empresas y a su consumo de recursos en el mundo entero, éstas son también actores en el medio ambiente mundial.

Para terminar con lo relacionado a la subdimensión clientes, proveedores y competidores, se puede apreciar que en promedio el 36,8% de la muestra, así como el 31,6% y el 15,8%, de forma respectiva, manifiestan estar en, total y parcial desacuerdo con la manera como las cooperativas manejan lo relacionado con derechos humanos y problemas ecológicos. Sin embargo, y de manera opuesta, un 10,5% de la muestra. Así como el 5,3% restante, refutan lo contrario y dicen estar, respectivamente, parcial y totalmente de acuerdo.

En este mismo orden de ideas, el promedio alcanzado para la dimensión en estudio, fue de 2,21, lo cual se traduce, de acuerdo al baremo de interpretación, como una categoría inadecuada; contraviniendo lo dicho por Navarro, (2012), quien manifiesta que la responsabilidad social empresarial implica que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los

productos y servicios que los consumidores necesitan y desean, estableciendo relaciones duraderas con sus clientes y proveedores, y respetando a sus competidores.

Tabla 11.

Subdimensión: Comunidad Local

Indicador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total		\bar{X}
	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	
Empleo	2	10,5	2	10,5	5	26,3	5	26,3	5	26,3	19	100	3,47
Preservación del Medio Ambiente	0	0,0	1	5,3	1	5,3	7	36,8	10	52,6	19	100	4,37
Colaboración con proyectos comunitarios	2	10,5	2	10,5	5	26,3	4	21,1	6	31,6	19	100	3,53
Comunidad Local	1	5,3	2	10,5	4	21,1	5	26,3	7	36,8	19	100	3,79

Fuente: Elaboración propia (2019)

A continuación, en referencia a la subdimensión comunidad local, y más concretamente su indicador empleo, se aprecia que en sus resultados el 52,6 % (26,3% totalmente y el 26,3%, parcialmente) de la muestra, aseguran estar de acuerdo con que las cooperativas proporcionan empleo directo a los habitantes de la comunidad local. A pesar de lo anterior, un 26,3% argumentó estar parcialmente en desacuerdo, un 10,5%, dice que está en desacuerdo y el remanente 10,5% asegura estar totalmente en desacuerdo.

Además, el promedio logrado para el indicador fue de 3,47 puntos, es decir, que se encuentra en una categoría adecuada, ajustándose de esta manera a los preceptos emitidos en el Libro verde (2001), donde se enfatiza en que las empresas interactúan con el entorno físico local

relacionándose con el entorno físico local y la capacidad de las empresas para atraer trabajadores a la región donde están radicadas.

Ahora bien, en lo que corresponde al indicador preservación del medio ambiente, los resultados obtenidos muestran como el 89,4 % (52,6% totalmente y el 36,8%, parcialmente) de la muestra, asegura estar de acuerdo con que las cooperativas realizan actividades para la preservación del medio ambiente en la comunidad. Adicionalmente, hacen acuerdos con la comunidad local para tomar medidas respecto a los potenciales efectos adversos de las actividades sobre el medio ambiente. Independientemente, un 10,6% de los entrevistados, opinan todo lo contrario; 5,3% dice estar parcialmente en desacuerdo y el restante 5,3%, afirmó estar en desacuerdo con el contexto anterior.

Por su parte, el promedio alcanzado para el indicador, de acuerdo a sus resultados, fue de 4,37 puntos, lo que lo ubica en una categoría de muy adecuada, concordando con el criterio esbozado en el Libro verde (2001), donde se indica que las empresas pueden ser responsables de diversas actividades contaminantes: polución acústica, lumínica y de las aguas; contaminación del aire, del suelo y problemas ecológicos relacionados con el transporte y la eliminación de residuos. Por ello, las empresas con mayor conciencia de las cuestiones ecológicas realizan a menudo una doble contribución a la educación medioambiental de la comunidad.

En lo referente al último indicador, los resultados alcanzados muestran que el 52,7% de la muestra (31,6% totalmente y 21,1%, parcialmente) demostraron estar de acuerdo con la circunstancia de que las cooperativas diagnostican las necesidades de la comunidad, para contribuir a su desarrollo integral y realizan aportes económicos para el desarrollo de proyectos comunitarios. Independiente a lo anterior, el restante 47,3% mostró (26,3% parcialmente, 10,5% en desacuerdo y el 10,5 en total) desacuerdo con dicha tesis.

Adicionalmente, el promedio obtenido de los resultados del indicador fue de 3,53 puntos, situándolo en una categoría adecuada. Lo que concuerda de dichos resultados con el argumento expuesto en el Libro verde (2001), donde se enuncia que muchas empresas se comprometen con la sociedad local para ayudarles a llevar a cabo sus proyectos comunitarios; a través de, por ejemplo, el ofrecimiento de plazas adicionales de formación profesional, la colaboración con organizaciones de defensa del medio ambiente, la contratación de personas socialmente excluidas, el ofrecimiento de servicios de guardería a sus trabajadores, el establecimiento de asociaciones con comunidades, el patrocinio de actividades deportivas o culturales a nivel local o la realización de donaciones para obras de beneficencia.

Finalmente, al promediar los resultados de los indicadores, se observó que para la subdimensión en cuestión, se logró observar que el 64,9% de la muestra (36,8% totalmente y 28,1% parcialmente) se inclinó por estar de acuerdo con todo lo que corresponde a la comunidad local.

Al mismo tiempo, el promedio alcanzado para la subdimensión, con base en los resultados obtenidos, correspondió a 3,79 puntos, situándola en una categoría adecuada y ajustando dichos resultados a la percepción emitida en el Libro verde (2001), donde se menciona que la responsabilidad social de las empresas incluye igualmente la unión de las empresas en su entorno local. Las empresas favorecen al progreso de las comunidades en que se ubican, sobre todo de las comunidades locales, suministrando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales.

Tabla 12.

Subdimensión: Comunidad Global.

Indicador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total		\bar{X}
	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	F.A.	F.R.	
Colaboración Directa con Organizaciones Internacionales	7	36,8	5	26,3	3	15,8	1	5,3	3	15,8	19	100	2,37
Promoción de la RSE a través de redes internacionales	7	36,8	5	26,3	5	26,3	1	5,3	1	5,3	19	100	2,16
Comunidad Global	7	36,8	5	26,3	4	21,1	1	5,3	2	10,5	19	100	2,26

Fuente: Elaboración propia (2019)

En último término, en referencia a la subdimensión comunidad global, y más específicamente al indicador colaboración directa con organizaciones internacionales, se observa que el 36,8%, el 26,3% y el 15,8% respectivamente, aseguran estar totalmente, en y parcialmente en desacuerdo con que las cooperativas colaboran directamente con organizaciones internacionales que promueven la responsabilidad social de las organizaciones como por ejemplo, la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) con sus guías sobre comportamiento medioambiental. Contrariamente a lo anterior, un 15,8% y 5,3%, aseveraron lo contrario, pues argumentaron estar, respectivamente, total y parcialmente de acuerdo.

Ahora bien, el promedio obtenido para el indicador fue de 2,37 puntos, que indica que el mismo corresponde a una categoría inadecuada, y de esta manera no se ajusta a lo establecido por Navarro, (2012), quien aduce que la gestión de la responsabilidad social empresarial debe verse desde lo social, ético, medioambiental y económico bajo la colaboración directa con organizaciones internacionales que promueven la responsabilidad social de las empresas como

por ejemplo: Naciones Unidas con el Pacto Global, Comunidades Europeas con el Libro Verde para promover un marco de desarrollo internacional de la Responsabilidad Social Empresarial o la OCDE con sus guidelines sobre comportamiento medioambiental

Por su lado, en lo que respecta al indicador promoción de la RSE a través de redes internacionales, se puede ver que los resultados muestran que el 36,8%, el 26,3% y el 26,3% respectivamente, aseguran estar totalmente, en y parcialmente en desacuerdo con que las cooperativas promueven la Responsabilidad Social Empresarial a través de las redes empresariales internacionales, especialmente en temas de respeto a los derechos humanos y preservación de medioambiente. Por su parte, un 5,3% y 5,3%, aseguraron lo opuesto, ya que respectivamente arguyeron, estar en parcial y total acuerdo.

Adicionalmente, a partir de los resultados obtenidos, el promedio logrado para este indicador fue de 2,16, situando al mismo en una categoría inadecuada. Por lo tanto, los resultados no son coincidentes con lo instaurado en el Pacto Mundial (1999), que es una iniciativa voluntaria, mediante la cual las organizaciones adheridas se comprometen a promover la consecución de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción, además, donde se hizo énfasis en que la promoción de la Responsabilidad Social Empresarial a través de las redes empresariales internacionales, se realiza especialmente en temas de respeto a los derechos humanos y a la preservación del medioambiente.

Finalmente, al promediar los resultados de los indicadores, se puede ver que para la subdimensión, el 36,8%, el 26,3% y el 21,1% respectivamente, aseguran estar totalmente, en y parcialmente en desacuerdo con la colaboración directa con organizaciones internacionales y la promoción de la RSE a través de redes internacionales. Más sin embargo, un 10,5% y 5,3%, aseguraron lo opuesto, ya que respectivamente argumentaron, estar en total y parcial acuerdo.

No obstante, el promedio para subdimensión fue de 2,26, lo cual, de acuerdo al baremo de interpretación, se entiende la misma está en una categoría inadecuada. Por lo anterior, los resultados obtenidos para la subdimensión no concuerdan con Navarro, (2012) quien hace énfasis en el hecho de que la acción de una empresa puede originar sus consecuencias a mucha distancia de donde se ha originado. Las legislaciones y utilidades globales establecen un escenario apremiante de alusión para cualquier corporación transnacional.

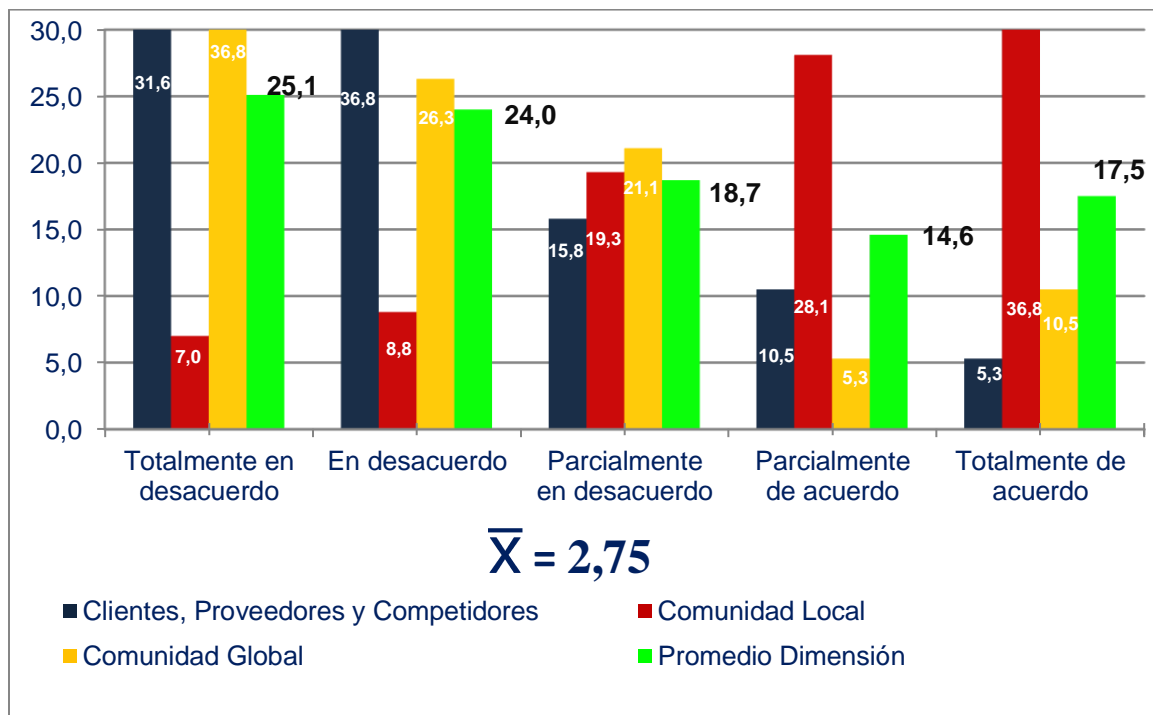


Figura 4. Áreas de las dimensiones Externas Fuente: Elaboración propia (2019)

El análisis preliminar y la gráfica inmediatamente anterior, correspondientes a la dimensión en estudio, revelan que un 25,1% de la muestra se manifestó totalmente en desacuerdo con que áreas de las dimensiones externas. Igualmente, otro 24,0% manifestó estar en desacuerdo con lo anterior y un 18,7% aseguró estar parcialmente en desacuerdo. A pesar de ello, un 17,5%, aseguró estar totalmente de acuerdo con las áreas de las dimensiones externas; y finalmente, el 14,6% restante de la muestra, dice estar parcialmente de acuerdo.

Por otra parte, vale la pena mencionar que el promedio logrado fue de 2,75; lo cual, según el Baremo de Interpretación, significa que la dimensión áreas de las dimensiones externas se encuentra en una categoría medianamente adecuada, ya que aunque en algunos aspectos, contribuyen en el desarrollo de las relaciones de sresponsabilidad sociual empresaral , no cumplen del todo con el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedore. Dentro de este contexto,el estudio concuerda con los aportes de la investigacion de como Chirinos, Fernández y Sánchez (2012) quienes consideran que las empresas pueden tener programas de RSE, pero no garantiza que sean socialmente responsables, las empresas que en realidad son socialmente responsables comprenden el valor del bien común y el

desarrollo

sustentable.

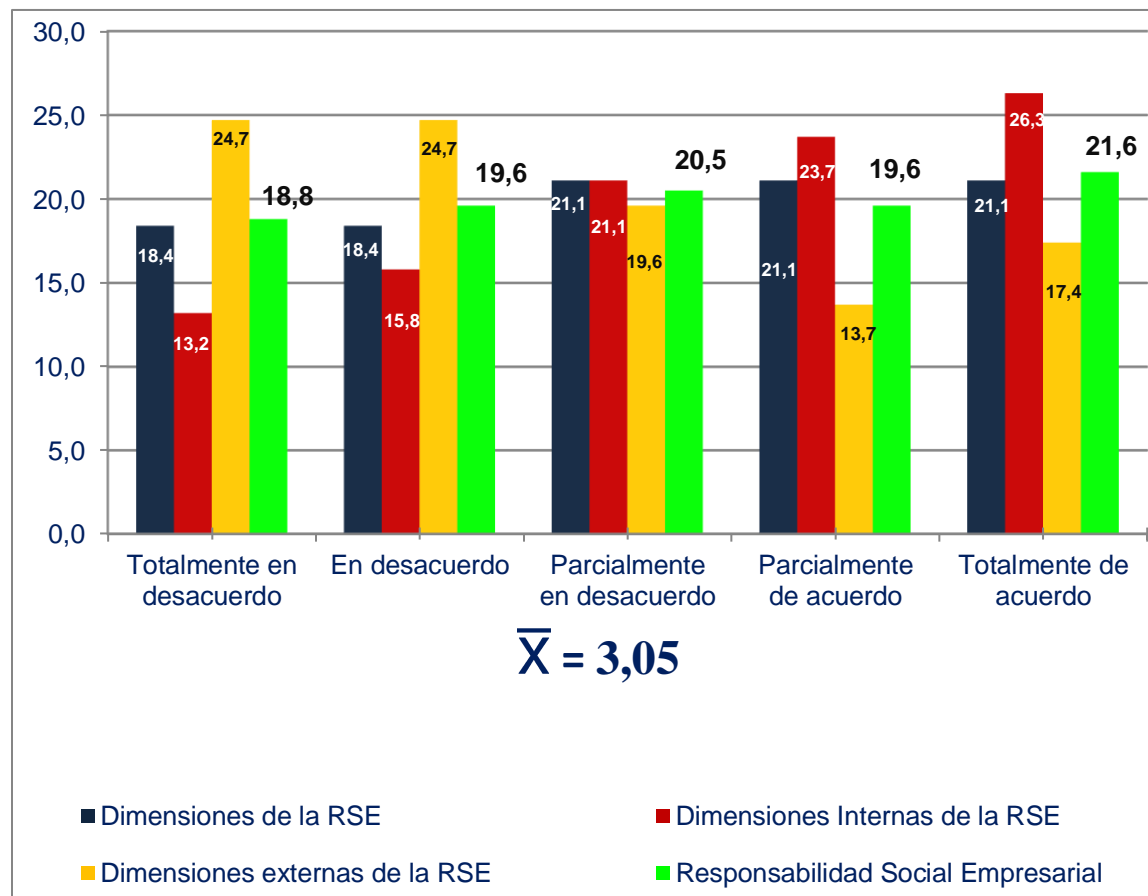


Figura 5. Responsabilidad Social Empresarial Fuente: Elaboración propia (2019)

Concluyendo, todo el análisis realizado hasta el momento y la gráfica anterior, permiten ver los resultados para la variable en estudio, y correspondientemente, se le da respuesta al objetivo general de la investigación, el cual es analizar la situación de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla. Con base en los resultados se puede afirmar que el 58,9% de los entrevistados, que para el caso corresponde a la mayoría de la muestra, discrepan (20,5% en parcial desacuerdo, 19,6% en desacuerdo y 18,8% en total desacuerdo), de la situación actual de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla. No obstante, el 21,6%, afirma todo lo

contrario y dice estar totalmente de acuerdo; así mismo, el restante 19,6% aseguró estar parcialmente de acuerdo.

Ahora bien, al darle una estimación cualitativa, se observa que el promedio obtenido para la variable fue de 3,05 puntos, lo cual de acuerdo al baremo de interpretación, significa que la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla están en una categoría de medianamente adecuada, es decir que si se realizan dichas practicas como parte de las estrategias corporativas, ademas se promueve el de clientes, proveedores, empleados, fuentes financieras, la comunidad, el gobierno y el medio ambiente a través de cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas. Al respecto, Vives (2004), citado por Alina García (2007), aporta que Responsabilidad Social Empresarial, consiste en: Prácticas de la empresa que, como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de “stakeholders” ,

4.3 Formulación de estrategias para fortalecer la RSE en cooperativas multiactivas de Barranquilla.

Las estrategias vislumbran un conjunto de acciones que permiten el aprovechamiento teórico y práctico del conocimiento científico, con la intencionalidad de atender las necesidades y requerimientos para asegurar la responsabilidad social empresarial en las cooperativas Multiactivas de Barranquilla cuya finalidad es aplicar los procedimientos pertinentes que conduzcan a la consecución de objetivos, metas y políticas establecidas.

En el mismo orden de ideas prometen una atmosfera constructiva, para activar los procesos que permita a través de la responsabilidad social buscar la excelencia en la empresa, atendiendo

con especial atención a los grupos de interés, o stakeholders con sus dimensiones internas y externas teniendo en cuenta la incorporación de las tres facetas del desarrollo sostenible: la económica, la social y la medioambiental, lo cual favorece la consolidación de las cooperativas promoviendo su éxito económico y alcanzando su proyección de futuro,

De lo anteriormente expuesto, resulta viable que las cooperativas como organización empresarial con el que se benefician los miembros para alcanzar sus intereses empresariales y que a propiedad de la empresa tiene carácter de conjunto, es decir, que la poseen todos los miembros, todos los socios gobiernan, tienen igualdad en cuanto a derechos además de obligaciones, con una gran participación en lo social ante su comunidad, entre otras categorías de empresas, se esfuercen por adaptarse a los cambios, considerando que el tiempo, el presupuesto racional y la inflación no eximen a dichas organizaciones de efectos negativos y condicionamiento de sus resultados. En este sentido, estas estrategias, permitirán impulsar una responsabilidad social empresarial favoreciendo el aprovechamiento racional de las potencialidades profesionales de directivos y trabajadores.

Con base a los resultados de la investigación se generó la intencionalidad de formular estrategias para las cooperativas Multiactivas de Barranquilla y se sugiere primero un prueba piloto en una sola cooperativa y dependiendo el resultado obtenido se sugerirá implementarlas en todas las s muestreadas en esta investigación.

4.3.1 Propuesta

Teniendo en cuenta, las grandes transformaciones que han tenido todas las empresas y por ende , los nuevos retos, aunado al compromiso que adquieren con la sociedad, se hace ineludible que estas incorporen en sus prácticas la Responsabilidad Social Empresarial, unas estrategias que admitan la participación en el desarrollo sostenible de una nueva sociedad,

pues, actualmente las empresas modernas están llamadas a ser un agente de cambio, que propenda no solo por generar valor a sus accionistas o dueños, si no también mejorar el entorno en el que se desenvuelve e incorporar practicas éticas en su gestión.

Dentro de este ángulo de ideas, las estrategias explican su relevancia cuando destacan la direccionalidad para implementar acciones, en procura de fortalecer toda la gestión a través de la responsabilidad social empresarial ya que para el caso de esta investigación, las cooperativas como actor de la sociedad, se posiciona como ente susceptible a expectativas, responsabilidades, compromisos y demandas de diversos grupos y actores sociales y en consecuencia, tienen una vinculación cada vez mayor con el desarrollo sustentable.

De allí se indica que ahora el desempeño y evaluación de las empresas depende, no sólo de los productos y servicios que ofrecen, sino la calidad y el nivel ético con el cual realizan sus operaciones, el compromiso de los accionistas y altos ejecutivos con sus trabajadores, las iniciativas a favor del ambiente, las relaciones de confianza establecidas con sus vecinos, los programas de responsabilidad social que ejecutan y toda clase de valor social que se agrega en la cadena productiva.

4.3.2 Objetivos

- Evaluar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en las cooperativas multiactivas de la ciudad de Barranquilla
- Evitar inversiones arriesgadas a las cooperativas multiactivas de la ciudad de Barranquilla
- Crear programas de voluntariado social para las cooperativas multiactivas de la ciudad de Barranquilla

- Fortalecer valores y principios a las cooperativas multiactivas de la ciudad de

Barranquilla

4.3.4 Formulación de las estrategias

Las cooperativas pueden utilizar las ventajas que tienen por su carácter social y fortalecer sus valores y principios, con el soporte de las agremiaciones y organismos internacionales que puedan estar interesados en los programas de mejoramiento de las cooperativas pequeñas con visión hacia el desarrollo sostenible. Las estrategias que a continuación se presentan surgen del análisis e interpretación de los datos procesados a nivel teórico y de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas lo cual permitió establecer las siguientes estrategias:

Tabla 13.

Estrategias

Grupo de interés	Objetivo	Estrategias	Actividad
Empleado	Evaluar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Evaluación periódica de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	El área de talentos humanos de las Cooperativas, deben efectuar una evaluación periódica sobre las políticas de la empresa que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación continua, condiciones en el ambiente en donde trabajan, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, para que desde el punto de vista laboral pueda existir un ambiente de trabajo donde el empleado pueda estar motivado.

Accionistas	Evitar inversiones arriesgadas	Se debe evitar las apuestas arriesgadas, poco transparentes y de dudosa solvencia que pongan en peligro la continuidad de la empresa	Ser transparentes con los tributos, operaciones, balances e incluso en el tema legal lo que hará que la compañía tenga una mejor imagen. Así también como una actualización de la información de la empresa. Por ejemplo, demostrar que la situación financiera es sana.
Cientes, proveedores y competidores	Crear programas de voluntariado social	Desarrollar programas que involucre el área de la dimensión externa como los Clientes, proveedores y competidores; Comunidad local y Comunidad global- Voluntariado Social	Este programa de Voluntariado Social para los sectores populares ofrece una alternativa que intentará aportar soluciones a los problemas actuales que impiden el desarrollo de las comunidades donde están ubicadas las diferentes Cooperativas. El programa puede estar promovido por la Gerencia general de la empresa, que junto al trabajo en equipo de los empleados, proveedores y clientes, comunidad local y global,
Grupo de interés	Objetivo	Estrategias	Actividad
			realizaran proyectos por áreas de interés en beneficio de la comunidad. De esta manera se logrará la integración de estos grupos, fortalecimiento de los valores y mejora en la imagen de las cooperativas
Cientes, proveedores y competidores	Fortalecer valores y principios	Programas de mejoramiento con visión hacia el desarrollo	Las cooperativas pueden utilizar las ventajas que tienen por su carácter social y fortalecer sus valores y principios, con el soporte de las agremiaciones y organismos internacionales que puedan estar interesados en los programas de mejoramiento de las cooperativas con visión hacia el desarrollo sostenible. A través de

la promoción de campañas para sensibilizar el cuidado del medio ambiente para crear hábitos saludables en todo el entorno donde se desarrolla la empresa, de igual forma implementar actividades que contribuyan con el mejoramiento del medio ambiente que pueden ser separar basuras, cultura de reciclaje, evitar dejar aparatos enchufados, incentivar a los empleados para que se trasladen al trabajo en bicicleta, caminatas o transporte público.

Fuente: Elaboración Propia (2019)

8. Conclusiones

De acuerdo a lo desarrollado en esta investigación, la cual está relacionada con la propuesta de estrategias de responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla y luego de haber obtenido los resultados y confrontados con los autores que sustentan las teóricas, se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

Se describieron las áreas de las dimensiones internas como empleados y accionistas de RSE en las Cooperativas Multiactivas de Barranquilla donde se logró detectar debilidades dentro del grupo de interés de los empleados enfocado más exactamente en lo correspondiente a la salud y seguridad en el trabajo aunado a la gestión del recurso humano pues no realizan procedimientos para garantizar que se tomen las medidas adecuadas contra toda forma de discriminación en el puesto de trabajo así como en las contrataciones y falcen de una estimulación sobre el aprendizaje permanente de todos los trabajadores.

No obstante, en relación a la gestión del impacto ambiental las cooperativas brindan parcialmente formación de impacto ambiental a sus trabajadores. Además utilizan algunas técnicas para reducir sus gastos energéticos, eliminación de residuos, disminución de insumos y gastos de descontaminación.

En el mismo orden de ideas, se describieron las áreas de las dimensiones externas de RSE en las Cooperativas Multiactivas de Barranquilla, identificando que estas áreas se encuentran en una categoría medianamente adecuada, ya que aunque en algunos aspectos, contribuyen en el desarrollo de las relaciones de responsabilidad social empresarial, no cumplen del todo con el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores. Lo que significa que aunque las cooperativas tengan algunos programas no son socialmente

responsables, porque adolecen de otros ítems que son importantes dentro del campo de la responsabilidad social empresarial.

Por último, se formularon estrategias para fortalecer la RSE en cooperativas Multiactivas de Barranquilla, las cuales están en función de implementar iniciativas internas y externas considerando la calidad de vida de la población, difundir y fortalecer los valores a los empleados y el reforzamiento de valores organizacionales con el fin de ampliar el portafolio de programas e iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial.

9. Recomendaciones

Después de haber analizado independientemente los resultados que permitieron establecer las conclusiones correspondientes al desarrollo de los objetivos específicos de la investigación, se indican las siguientes recomendaciones:

Se recomienda promover acciones de responsabilidad social tanto dentro como fuera de las organizaciones donde se incentive la participación del personal de la empresa como miembros de la sociedad y en beneficio de la misma.

Seguidamente se recomienda, establecer programas de Responsabilidad Social Empresarial con objetivos a mediano y largo plazo para poder medir el impacto social que ha tenido el mismo, para ello es necesario incluir a sus empleados, proveedores así como al resto de los sectores de la comunidad ya que con ellos se pueden medir todos los indicadores tales como el área funcional económica, la calidad de vida, las inversiones sociales y la solución de problemas

Además diseñar programas de Responsabilidad Social Empresarial originales, las cuales están elaboradas con creatividad, diferenciándose de las diferentes empresas que manejan siempre las mismas acciones que no generan ningún cambio social relevante.

Por último, se recomienda tener en cuenta las estrategias y realizar su aplicación como prueba piloto para de acuerdo a los resultados obtenidos saber si es viable o no su ejecución y de allí, tomar la decisión de aplicarlas en las demás cooperativas multiactivas en la ciudad de Barranquilla.

Referencias

- Alianza Cooperativa Internacional (ACI). (1995). *Declaración de identidad cooperativa. Principios cooperativos*. Manchester: ACI.
- Andi, OIT, Cámara Junior de Colombia. (2001). *Modelo de Balance Social*. Medellín: Oficina de publicaciones OIT.
- Anzilago, M.; Panhoca, L; Bezerra, C.; Beuren, I.; & Kassai, J. (2018), Values or hypocrisy: the global reporting initiative mapping in agricultural cooperatives in Paraná, Brazil. *Environ Monit Assess*, 190:487. <https://doi.org/10.1007/s10661-018-6870-5>
- Argandoña, A. (2007). La responsabilidad social de la empresa a la luz de la ética. *IESE Business School, Documento de investigación*, (708).
- Argibay (2004), Seguridad y salud laboral en la oficina. Administración y gestión. Editor Ideaspropias Editorial S.L.,
- Asociación Española De Contabilidad y Administración De Empresas. (2003). *Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa*. Madrid: AECA, 2003. 84 p. ISBN: 1577-2403.
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (2010) Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial, p 1. Recuperado en Noviembre 2018, de http://www.pactodeproductividad.com/pdf/resultadosdeleencuestasobrerse2010_2011.pdf.
- Baltera, P. y Díaz, E.(2005). Responsabilidad Social Empresarial. Alcances y potencialidades en materia Laboral. Cuaderno de investigación N° 25. En www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-88984_recurso_1.pdf
- Barba, D. y Gavilanez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, Vol 9, No. 19, 31

- Barra, M., y Suazo, M. (2007). Programa de Responsabilidad Social Universitaria para la facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bio-Bio, campus Concepción. Concepción.
- Bernal, F. (2013). Crisis de los valores y de la educación: Fruto de la posmodernidad.
- Cajiga, J. (2013). Cemefi. Centro Mexicano para la Filantropía. Recuperado el 06 de Diciembre de 2018, de El Concepto De Responsabilidad Social Empresarial:
http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Cancino del Castillo, C., y Morales, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. *Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile*. Serie Documentos Docente No 1. Santiago de Chile.
- Castilla, F.; Sánchez, I.; Gallardo, D., & Ruiz, M. (2016). Design of a model for measuring the reputation of olive oil cooperatives. *Revista De Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 19(1), 154-167.
- Castro, R. (1999). “En busca del significado: supuestos, alcances y limitaciones del análisis cualitativo”. Para comprender la subjetividad: investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad. Ivonne SAS y Susana Lerner. México. El Colegio de México, Centro de Estudios Demográficos y de Desarrollo Urbano: 57-85.
- Cemborain, E. (2006). Responsabilidad social en las cooperativas: igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. *Aurkibidea/Índice*, (2), 35.
- Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial. (2006). *Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018.

- <https://www.idealists.org/es/ong/25f5bff69243437ba70bd6fcf8372bb4-centro-colombiano-de-responsabilidad-empresarial-bogota>
- Chew, S. ; Huang, W. ; Chia, H. & Soh, H. (2016). Determinants of Corporate Social Responsibility of a Social Enterprise: An Empirical Analysis. *Review of Pacific Basin Financial Markets and Policies*, 19(03), 1650018.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las Organizaciones. Mexico. Editorial McGraw-Hill. Novena edición.
- Chirinos, M.; Fernández, L., & Sánchez, G. (2012). Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. *Razón y palabra*, 17(81).
- Clarkson, M. (1995). A Stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review*, 20(1).
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas.
- Comisión Europea. (2011). Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/ALL/?uri=CELEX:52011DC0681>, fecha de consulta 20 de noviembre de 2018.
- Corbalán, J. (2013). Las cooperativas en Asia y América Latina. *Mediterráneo económico*, (24), 79-102.
- Corona. (2013) Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Recuperado en Mayo de 2013 de, <http://www.corona.com.co/web/Corona/Pages/responsabilidadsocial-empresarial>

Corona. (2018) Visión y Misión. Recuperado en Diciembre 2018.

<https://www.corona.co/nuestra-empresa/quienes-somos/gobierno-corporativo/mision-y-vision>.

Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico*, 10(20), 87-102.

Cotrafa. (2018). Responsabilidad Social Empresarial: Proyección Social. Recuperado en Diciembre de 2018 de, http://www.cotrafa.com.co/cotrafa/index.php?sub_cat=2166

Crowther, D. & Aras, G. (2008). Corporate social responsibility, chap. 1, Defining Corporate Social Responsibility. P. 10-12 David Crowther, Güler Aras & Ventus publishing. ISBN 978-87-7681-415-1

Delgado, E. (2012). Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa. Paraninfo, Madrid, España, pp. 58-59.

Díaz A., y Bolívar M., (2014). Modelo de gestión estratégica de responsabilidad social organizacional. *Desarrollo Gerencial*, Vol. 6. No. 1- Enero-Junio pp.-171-199 2014 Universidad Simón Bolívar. Barranquilla–Colombia

Iturrioz, J. y Dopacio, C. (2009). La Responsabilidad Social en las sociedades cooperativas: una perspectiva económico financiera. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 19, 153-173.

Ecopetrol. (2013) ¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial? Recuperado en 12 Diciembre 2018 de, <https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/es/ecopetrol-web/nuestra-empresa/quienes-somos/acerca-de-ecopetrol/marco-estrategico/mision-vision>

Elkington, J. (1998). Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business. *New Society Publishers*.

- Escandon, D. & Hurtado, A. (2016). Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño de las empresas exportadoras colombianas. *Estudios gerenciales*, 32(139), 137-145.
- Estrada, H. & Saumett, H. (2014). Características, procesos productivos y direccionamiento estratégico de pequeñas unidades productivas, *Económicas CUC*, 35 (2), Barranquilla-Colombia. 51-64.
- European Commission (2011) Communication From The Commission To The European Parliament, The Council, The European Economic And Social Committee And The Committee Of The Regions A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility
- Farooq, M., Farooq, O., & Jasimuddin, S. (2014). Employees response to corporate social responsibility: Exploring the role of employees' collectivist orientation. *European Management Journal*, 32(6), 916-927.
- Fernández, M. ; Gallego, M., & otros. (1996). pág. 82 Balance Social: Fundamentos e implementación (5a ed.). Medellin: UPB.
- Franco, B. (2014). La responsabilidad social empresarial: una mirada desde el cooperativismo. *Lupa empresarial*, (27).
- Freeman, E. (1984). Strategic managemen: A stakeholder approach. Boston: Pitman.
- Friedman, M. (13 de September de 1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. (T. N. Company, Ed.) The New York Times Magazine.
- Gaete, R. (2011). La responsabilidad social universitaria como desafío para la gestión estratégica de la Educación Superior: el caso de España. *Revista de Educación* (No.355), 109-133.
- Gallego, M. (1999). El Balance Social como herramienta de auditoría organizacional. *Revista Tecnología Administrativa*, 13(30), 33-47.

- González, M. ; Manzanares, M. & Gómez, F, (2014). Propuesta de una escala para la medición de la responsabilidad social corporativa. *Pecunia*, (18), 1.
- Guedez, V. (2010). Responsabilidad Social Empresarial; Visiones complementarias hacia un modelaje social. Caracas. Edición especial 60 años de Venamcham.
- Guerere, J. (2008) "Empresa responsable, empresa rentable. Gestión de un negocio lucrativo y socialmente responsable". Impresos Grafifor. Primera Edición. Caracas.
- Hart, T. ; David, P., Shao, F., Fox, C. J., & Westermann-Behaylo, M. (2015). An examination of the impact of executive compensation disparity on corporate social performance. *Strategic Organization*, 13(3), 200-223.
- Hernández, R.; Fernández, C., & Baptista L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Hernández, B., y Velasco, H. (2000). Encuestas transversales. *salud pública de México*, 42, 447-455.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Hess, D. (2001). Regulating corporate social performance: a new look at social accounting, auditing and reporting. *Business Ethics Quarterly*.
- Kim, H.; Chang H..&Lee, Jeong-Tak. (2017). Does the Corporate Social Responsibility of a Consumer Cooperative Affect the Consumer's Purchase Intention? Focusing on the Comparison of Member and Non-member. *Journal of Tourism Sciences*, 41 (9), 129-150.

Lee, S.; Shin, D. & Parque, S. (2016). Consumer Cooperative's Corporate Social Responsibility, Member-Cooperative Identification, and Commitment: A Study of iCOOP Consumer Cooperative. *Journal of Industrial Economics and Business*.

Ley 79 de 1988, legislación Cooperativa. Congreso de la Republica de Colombia.

Lezamiz, M. (1994). *Relato breve del cooperativismo*. Azatza (Otalora).

Lizcano, J.(2012). Responsabilidad Social Corporativa y confianza en las organizaciones. Una aproximación al cuadro de mando para la responsabilidad social (CMRS). En:
<http://www.eticaed.org/9.Lizcano.pdf>.

marco conceptual de la responsabilidad social corporativa.Universidad de Zaragoza
Madrid España.

Mitchell, R., Agle, B., & Wood, D. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts. *The Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.

Moneva A. ; Ortas F. & Acero F. (2013). Divulgación de la información de responsabilidad social en las cooperativas de crédito y cajas de ahorros aragonesas. *CIRIEC-España, Revista de economía pública, social y cooperativa*, (77).

Moreno, A. & Chaves, R. (2017). Responsabilidad Social en las empresas de Economía Social: un análisis comparativo sobre del tejido productivo de la Comunidad Valenciana. *REVERSCO: Revista de estudios cooperativos*, (125), 213-242.

Mozas, A.; Puentes, R. & Bernal, E. (2010). La E-corporate Social Responsibility en las sociedades cooperativas agrarias andaluzas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (67).

Navarro, F. (2012). Responsabilidad Social Corporativa. Madrid: ESIC EDITORIAL.

Orellana, R. (2006). La RSC y la TRIPLE CUENTA de resultados. *Estrategia financiera*, 231, 56-63.

Organizaciones Solidarias, (2018). Plan Nacional de Fomento a la Economía Solidaria y Cooperativa Rural -Planfes 2017 – 2032,
http://sitios.orgsolidarias.gov.co/PAZ/doc/PLANFES_version_35.pdf

Painter, M. (2006). Triple bottom-line reporting as social grammar: integrating corporate social responsibility and corporate codes of conduct. *Business ethics: a European review*, 15(4), 352-364.

Park, W.; Song Ch. & Kim, J. (2016). A Study on the Effect of Credit Unions' Corporate Social Responsibility (CSR) Activities on Their Business Performance. *The Korean Journal Of Cooperative Studies*.

Pavletic, F. y Reyes, C. (2013). Cooperativismo como herramienta del desarrollo territorial rural: experiencias concretas, desafíos y aprendizajes. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 2(1), 352-367.

Pérez, F. ; Salvador, E. y Gargallo, A. (2009). Participación, gobierno democrático y resultados cooperativos: una perspectiva de RSE. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (65).

Pérez, F. y Gargallo, A. (2005). Gestión, desarrollo y aplicación de la responsabilidad social en entidades de economía social: el caso de las cooperativas. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (53).

Reyno, M. (2006), Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva, tesis de grado MBA, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile, 2006 disponible en internet. <http://www.eumed.net/libros/2008c/436/>

- responsabilidad%20social%20empresarial%20como%20ventaja%20competitiva%20bibliografia.htm [recuperado 25- Nov-2018]
- Rives, L. ; Lario, N. ; León, I. y Cifuentes, I. (2012). Transparencia, gobierno corporativo y participación: claves para la implantación de un código de conducta en empresas de economía social. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (108), 86-112.
- Rojas, A. y Olaya, J. (2013) Responsabilidad Social Empresarial: su origen, evolución y desarrollo en Colombia. *Foro Económico Mundial* (p 3-6).
- <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>
- Ruostesaari, M. , & Troberg, E. (2016). Differences in social responsibility toward youth—A case study based comparison of cooperatives and corporations. *Journal of Co-operative Organization and Management*, 4(1), 42-51.
- Sajardo, A. y Chaves, R. (2017). Las prácticas responsables de las empresas de la Comunidad Valenciana en el ámbito laboral. *Revista de responsabilidad social de la empresa*, (27), 59-84.
- Sampieri, R. (2008). “La Idea: Nace un proyecto de investigación” (30-39). En *Metodología de la Investigación*. Mc.Graw-Hill: México.
- Sánchez, M. (2010). Situación actual y perspectivas de las cooperativas micro. *Revista Económicas CUC*, 31(1), 13-24.
- Sánchez, M. (2013) Consideraciones teóricas de estrategia y gestión en el contexto de las cooperativas. *Desarrollo Gerencial*, pp. 225-258, Universidad Simón Bolívar—Barranquilla, Colombia, ISSN: 2145-5147

[.http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/desarrollogerencial/index.php/desarrollo gerencial/issue/archive](http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/desarrollogerencial/index.php/desarrollo%20gerencial/issue/archive)

Sánchez, X., y Rendón, B. (2008). Caracterización del sector cooperativo de ahorro y crédito en el Valle del Cauca. *Entramado*, 4(1), 42-63.

Sanchis, J. y Rodríguez P. (2018) Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, Primer Cuatrimestre, N° 127, pp. 204-227. DOI: 10.5209/REVE.59771.

Santa & Fajardo (2013) Caracterización de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial (RSE) y su relación con las competencias genéricas y específicas en la formación de un profesional efectivo socialmente responsable para la sostenibilidad de las Mipymes del Quindío, pp 106-113.

Scharager, J. y Reyes, P. (2001). Muestreo no probabilístico. *Metodología de la investigación para las ciencias sociales*. Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

Seguí, E., Bolas, H. & Asensi P. (2016): “Why do cooperatives assure their CSR reports? An analysis of the motivations and benefits in a big retail cooperative”, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 87, 39-68.

Server I. y Capó V. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en un contexto de crisis. Repercusión en las Sociedades Cooperativas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (65), 7-31.

Sousa, E. & Sugahara, C. (2015). ESTRATÉGIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL EM COOPERATIVA. *Gestão & Regionalidade*, 31(91).

Tinoco, U. ; Arango, L. & Benavides, O. (2012). Evolución, aproximación al concepto y teorías de responsabilidad social empresarial.

- Torres, F. (2016). Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actual. *Atenas*, 2(34), 1-15
- Tuominen, P.; Syrjä, P. ; Sjögrén, H. & Tuominen, T. (2017). CSR activities in consumer co-operatives: Exploring the case of Finnish S Group co-operatives based on board reporting. *Journal of Co-operative Organization and Management*, 5(2), 108-117.
- Ugalde B, y Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Revista de Ciencias económicas*, 179-187.
- Unión Europea. (2001). Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas [www.europa.eu.int/comm/off/green/index-es.htm].
- Vargas, A. y Vaca, R. (2005): “Responsabilidad Social Corporativa y cooperativismo: Vínculos y potencialidades”, CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 53, pp. 241-260.
- Vieira, J. (1996). Proyecto de mejoramiento del modelo de balance social con base en experiencias nacionales e internacionales. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

ANEXO A: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS
MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
BARRANQUILLA, COLOMBIA
AGOSTO 2019

Barranquilla, noviembre de 2018

Ciudadano (a):

Presente.

Apreciado Especialista.

Me dirijo a usted a fin de solicitarle su valiosa colaboración en la revisión del instrumento que se anexa, con el fin de determinar la validez del mismo, que son necesarios para la investigación”

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS**MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA”**, para la maestría en Administración en la

Universidad de la Costa Facultad de Ciencias Económicas

Es importante para dicha validación se tomen en cuenta los siguientes parámetros:

Pertinencia de los ítems con los objetivos.

Pertinencia de los ítems con los indicadores.

Revisión ortográfica y redacción.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me despido de usted.

*Atentamente,***Alex Abrahan Barrios Romero****William Emiro Caldera Martinez**

Identificación del Experto.

<i>Nombres y apellidos:</i>
<i>Profesión:</i>
<i>Institución donde trabaja:</i>
<i>Cargo que ocupa:</i>

Título

***RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS
MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA***

3. Objetivos de la Investigación.**3.1. Objetivo General.**

Proponer estrategias de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.

3.2. Objetivos Específicos.

Describir las áreas de las dimensiones internas de RSE en las Cooperativas Multiactivas de Barranquilla

Describir las áreas de las dimensiones externas de RSE en las Cooperativas Multiactivas de Barranquilla

Formular estrategias para fortalecer la RSE en cooperativas Multiactivas de Barranquilla

4. Operacionalización de la Variable

Pregunta General: ¿Cuál es la situación de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla?				
Objetivo General: Proponer estrategias de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.				
Objetivos	Variable	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicador
Describir el desempeño de las dimensiones internas la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla.	Responsabilidad social empresarial	Áreas de las dimensiones Internas	Empleados	Gestión de los recursos humanos. Seguridad y salud en el trabajo. Adaptación al cambio Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.
			Accionistas	Retribución del capital Transparencia en la información Inversiones éticas
Áreas de las dimensiones Externas		Clientes, proveedores y competidores	Derechos humanos Problemas ecológicos	
		Comunidad local	Empleo Preservación del medio ambiente Colaboración con proyectos comunitarios	
		Comunidad global	Colaboración directa con organizaciones internacionales Promoción de la Responsabilidad Social Empresarial a través de redes internacionales.	
Describir el desempeño de las dimensiones externas de la responsabilidad social en Cooperativas Multiactivas de la ciudad de Barranquilla				
Formular estrategias para fortalecer la RSE en cooperativas multiactivas de Barranquilla.				

Fuente: Elaboración propia.(2019)

EVALUACIÓN DEL EXPERTO

1. ¿Considera usted que las preguntas están acordes con los objetivos planteados?

Insuficiente_____ Medianamente Suficiente_____ Suficiente_____

2. ¿Considera usted que las preguntas miden los indicadores seleccionados para la variable de estudio?

Insuficiente_____ Medianamente Suficiente_____ Suficiente_____

3. ¿Considera usted que el instrumento mide la variable?

Insuficiente_____ Medianamente Suficiente_____ Suficiente_____

4. ¿Considera usted que el cuestionario es válido?

Insuficiente_____ Medianamente Suficiente_____ Suficiente_____

5. ¿Considera usted que la variable se justifica con los objetivos específicos?

Insuficiente_____ Medianamente Suficiente_____ Suficiente_____

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **IVONNE ESTELLA PONTON PEREZ** cedula de identidad N°32729567, por medio de la presente certifico que he revisado el instrumento para la recolección de datos de la investigación titulada **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA**, como Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Administración en la facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de la Costa. El resultado de esta evaluación y las respectivas recomendaciones se presentan en el formato anexo.

A los 15 días del mes de noviembre de 2018.

Firma

Yo, **ORLANDO HERNANDEZ** cedula de identidad N°72296203, por medio de la presente certifico que he revisado el instrumento para la recolección de datos de la investigación titulada **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA**, como Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Administración en la facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de la Costa. El resultado de esta evaluación y las respectivas recomendaciones se presentan en el formato anexo.

A los 15 días del mes de noviembre de 2018.

Firma

Yo, Zally Vanesa Álvarez Mendoza cedula de identidad N°22742034, por medio de la presente certifico que he revisado el instrumento para la recolección de datos de la investigación titulada

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS

MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA, como Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Administración en la facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de la Costa. El resultado de esta evaluación y las respectivas recomendaciones se presentan en el formato anexo.

A los 15 días del mes de noviembre de 2018.

Firma

ANEXO B: INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD DE LA COSTA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
BARRANQUILLA, COLOMBIA
AGOSTO 2019

INSTRUCCIONES

La presente encuesta ha sido elaborada con el fin de obtener información de la “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS COOPERATIVAS MULTIACTIVAS DE BARRANQUILLA”, sobre aspectos generales del proceso. Su uso es exclusivamente para sustentar el proceso de investigación académica de la dicha tesis. Se garantiza total confidencialidad en la información que brinde cada persona.

Es importante que lea todas las instrucciones antes de responder el cuestionario.

- 1. Lee detenidamente todos los ítems antes seleccionados*
- 2. Siga el orden establecido*
- 3. No deje algún ítem sin responder*
- 4. Ninguna respuesta es correcta o incorrecta. Trate de responder en forma veraz y sincera, de ello depende la pertinencia de la información.*
- 5. Si se presentan dudas al responder, consulte al encuestador.*
- 6. El cuestionario está conformado por un conjunto de preguntas, las cuales usted deberá responder de forma breve y clara.*

Dimensión: Áreas de las dimensiones Internas						
Subdimensión: Empleados						
Indicador: Gestión de los recursos humanos						
1	Toma medidas adecuadas para salvaguardar la información confidencial de los empleados					
2	Realiza procedimientos para garantizar que se toman las medidas adecuadas					

	contra toda forma de discriminación en el puesto de trabajo y en la contratación					
3	Estimula el aprendizaje permanente de todos los trabajadores.					
Indicador: Seguridad y salud en el trabajo.						
4	Se toman medidas adecuadas para evitar o reducir los riesgos en materia de seguridad y salud o protección social de sus empleados.					
5	Se evalúan los puestos de trabajo frecuentemente para considera si cumplen con los requerimientos establecidos legalmente					
6	Realiza oportunamente la cooperativa exámenes médicos a los trabajadores para ver como esta su estado de salud					
Indicador: Adaptación al cambio						
7	Se prepara la cooperativa identificando los riesgos más importantes relacionados con los costos directos e indirectos de las estrategias evaluando todas las opciones que permitirían reducir los despidos necesarios					
8	Se busca la participación e implicación de todos los afectados cuando hay un cambio en la cooperativa mediante una consulta abierta.					
Indicador: Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales						
9	Ofrece la cooperativa formación de impacto ambiental a sus trabajadores.					
10	Cuenta la cooperativa con funcionarios responsables por el área de medio ambiente que participan en comités o consejos locales para discutir con el gobierno y la comunidad					
11	Ha diseñado estrategias la cooperativa para los trabajadores para reducir sus gastos energéticos, eliminación de residuos, disminución de insumos y gastos de descontaminación.					

Dimensión: Áreas de las Dimensiones Internas						
Subdimensión: Accionistas						
Indicador: Retribución del capital						
12	Aportan los accionistas parte de la rentabilidad que genera las operaciones de la cooperativa para inversiones sociales					
13	Recuperan los accionistas, su inversión con la rentabilidad planificada teniendo en cuenta lo utilizado para la responsabilidad social					
14	Han permitido un aumento de rentabilidad del presente año las prácticas de Responsabilidad social					
Indicador: Transparencia en la información						
15	Muestra la cooperativa transparencia en la información que presenta acerca de la gestión y sus resultados					
16	Ha demostrado la cooperativa que la información presentada esta sin artificios contables que oculten la imagen fiel de la situación de la empresa.					
Indicador: Inversiones éticas						
17	Evita la cooperativa las apuestas arriesgadas, poco transparentes que pongan en peligro la continuidad de la organización					
18	Financia la cooperativa proyectos Sociales que generan impactos en las comunidades.					
Dimensión: Áreas de las dimensiones Externa						
Subdimensión: Clientes, proveedores y competidores						
Indicador: Derechos humanos						
19	La cooperativa adopta códigos de conducta en materia de condiciones laborales, derechos humanos y aspectos medioambientales, dirigidos en particular a sus subcontratistas y proveedores.					

20	Facilita la cooperativa información completa sobre los códigos de conducta a los directivos, trabajadores y comunidades locales que involucre además la responsabilidad social.					
21	Respeto la cooperativa en el caso de trabajo infantil la letra de los convenios de la OIT descartando a los contratistas que emplean niños					
Indicador: Problemas ecológicos						
22	Realiza la cooperativa convenios con los proveedores para realizar campañas en pro de mejorar los problemas ecológicos .					
23	Cumplen los proveedores de la cooperativa con los requisitos de ser empresa de producción social					
Subdimensión: Comunidad local						
Indicador: Empleo						
24	La Cooperativa proporciona empleo directo a los habitantes de la comunidad local					
Indicador: Preservación del medio ambiente						
25	Realiza la cooperativa actividades para la preservación del medio ambiente en la comunidad.					
26	Se hacen acuerdo con la comunidad local para tomar medidas respecto a los potenciales efectos adversos de las actividades sobre el medio ambiente.					
Indicador: Colaboración con proyectos comunitarios						
27	Diagnostica la comunidad las necesidades de la comunidad, para contribuir a su desarrollo integral					
28	Realiza la cooperativa aportes económicos para el desarrollo de proyectos comunitarios.					

Subdimensión: Comunidad global						
Indicador: Colaboración directa con organizaciones internacionales						
29	Colabora directamente la cooperativa con organizaciones internacionales que promueven la responsabilidad social de las organizaciones como por ejemplo la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) con sus guidelines sobre comportamiento medioambiental					
Indicador: promoción de la responsabilidad social empresarial a través de redes internacionales						
30	Promueve la cooperativa la Responsabilidad Social Empresarial a través de las redes empresariales internacionales, especialmente en temas de respeto a los derechos humanos y preservación de medioambiente					

ANEXO C: PERFIL Y FIRMA DE LOS EXPERTOS

Nombre y apellido	
ORLANDO HERNADEZ	
Ocupación	
Pregrado	Postgrado
Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales.	Mag. En Desarrollo y Gestión de Empresas Sociales
Institución donde labora	
Corporación Tecnológica Indoamerica	
Ocupación	
Coordinador General	
Contacto	
Celular	Correo electrónico
3017551433	Orlandofernandez@coordinadorgeneralindoamerica.com

Nombre y apellido	
IVONNE STELLA PONTON PEREZ	
Ocupación	
Pregrado	Postgrado
Comunicadora Social	Esp. En Metodología de la Investigación
Institución donde labora	
Corporación Tecnológica Indoamerica	
Ocupación	
Docente líder de investigación	
Contacto	
Celular	Correo electrónico
312-7035547	ipontonperz@hotmail.com
Nombre y apellido	

Zally Álvarez	
Ocupación	
Pregrado	Postgrado
Ingeniería de mercados	Mag. En Administración de la Innovación.
Institución donde labora	
Corporación Tecnológica Indoamerica	
Ocupación	
Docente	
Contacto	
Celular	Correo electrónico
3175364975	zallyalvarez@docenteindoamerica.com

1) ¿Considera que es válido el instrumento?

Si ☒ No ☐

Observaciones: _____

2) ¿Considera que las preguntas son pertinentes a las dimensiones a medir?

Si ☒ No ☐

Observaciones: _____

3) ¿Considera que las preguntas son pertinentes con los indicadores a medir?

Si ☒ No ☐

Observaciones: _____

4) ¿Al evaluar el diseño del cuestionario considera que se logra obtener la información para la investigación?

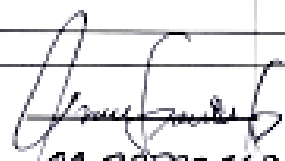
Si ☒ No ☐

Observaciones: _____

5) ¿Considera usted que el cuestionario permite alcanzar los objetivos planteados?

Si ☒ No ☐

Observaciones: _____


C.C. 32729567

1) ¿Considera que es válido el instrumento?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____

2) ¿Considera que las preguntas son pertinentes a las dimensiones a medir?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____

3) ¿Considera que las preguntas son pertinentes con los indicadores a medir?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____

4) ¿Al evaluar el diseño del cuestionario considera que se logra obtener la información para la investigación?

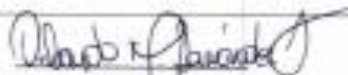
SI ☒ No ☐

Observaciones: _____

5) ¿Considera usted que el cuestionario permite alcanzar los objetivos planteados?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____



FIRMA DEL EXPERTO

Cédula de Identidad. 72.296.203

1) ¿Considera que es válido el instrumento?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____

2) ¿Considera que las preguntas son pertinentes a las dimensiones a medir?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____

3) ¿Considera que las preguntas son pertinentes con los indicadores a medir?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____

4) ¿Al evaluar el diseño del cuestionario considera que se logra obtener la información para la investigación?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____

5) ¿Considera usted que el cuestionario permite alcanzar los objetivos planteados?

SI ☒ No ☐

Observaciones: _____


FIRMA DEL EXPERTO
22742034
Cédula de Identidad.